

CUSTOMER EXPERIENCE

• CONFERENCE 2020 •

EXPERIENCIAS
QUE DEJAN
Huella

26 DE MAYO
HOTEL CUMBRES
VITACURA
Santiago

- *Principios detrás de*
GRANDES EXPERIENCIAS
- EXPERIENCIAS *excepcionales*

- EL ROI *de la experiencia*
- *Behavioral* DESIGN

CUSTOMER EXPERIENCE

• CONFERENCE 2020 •

La experiencia del cliente está estrechamente vinculada con la emocionalidad. Al entender la relevancia del *customer experience* se abren posibilidades casi ilimitadas que permitirán dejar una huella positiva en la mente y corazón de los clientes.

Un evento donde participarán las mentes más brillantes y reconocidas en la materia, quienes entregarán las mejores prácticas a nivel mundial.



LIOR ARUSSY

- Smart CEO 2015, Circle of Excellence Award.
- Sales Influential Leader 2019.
- Top Global Guru Customer Service.
- Seven Small Jewels, *Consulting Magazine*.



MATT WATKINSON

- Cofundador y CEO de Methodical, consultora especialista en estrategia y experiencia del cliente.
- Profesor en Cass Business School en Londres.



EMILIANO DÍAZ

- Co-fundador del Instituto Mexicano de Economía del Comportamiento.
- Profesor de Economía del Comportamiento en la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

CARLOS MOLINA

- VP, IZO.
- Experto Certificado en Customer Experience por Strativity Group.
- Más de 15 años vinculado a las estrategias de gestión de clientes, formando parte del equipo de IZO, consultora española líder en Experiencia de Cliente con presencia en España y Latinoamérica.



EMPODERAR A LAS PERSONAS PARA ENTREGAR UNA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EXCEPCIONAL

- Cómo crear experiencias memorables que aumentarán la lealtad.
- Qué significa el empoderamiento en el desempeño de las personas, y por qué le temen.
- Cómo inspirar a las personas para que elijan experiencias excepcionales.

2

LOS DIEZ PRINCIPIOS DETRÁS DE LAS GRANDES EXPERIENCIAS DEL CLIENTE

- Reflejando la identidad del cliente.
- Definir y cumplir expectativas.
- Complacer los sentidos.
- Las emociones detrás de las experiencias.

3

BEHAVIORAL DESIGN PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- El *Behavioral Design* como elemento fundamental en el diseño de experiencias.
- Cuatro herramientas de comportamiento fácilmente aplicables al diseño de experiencias positivas.
- La importancia de diseñar considerando la percepción de valor de clientes y usuarios.

4

ECONOMICS DE LA EXPERIENCIA

- El *framework* estratégico de la experiencia de cliente.
- La medición de la experiencia.
- La experiencia de cliente dentro de los procesos de gestión de las organizaciones.
- Los 5 pasos para construir tu modelo de *economics* de la experiencia.
- Tecnologías de CX para la medición y análisis del impacto en el negocio.

"He aprendido que las personas olvidarán lo que dijiste, olvidarán lo que hiciste, pero nunca olvidarán cómo las hiciste sentir."

- Maya Angelou, escritora estadounidense

DETALLES QUE HACEN LA DIFERENCIA



Networking con ejecutivos del más alto nivel.



Contenidos y expertos de clase mundial.



Red de expertos, líderes, personajes influyentes y visionarios de relevancia internacional.



Espacio de reflexión e inspiración.



Experiencia de cliente premium.

CONGRESOS DE CLASE MUNDIAL

Un año más, **Seminarium** trae a América Latina expertos de prestigio internacional que presentan las últimas tendencias, mejores prácticas y conceptos en formato de conferencias magistrales.

CUSTOMER EXPERIENCE

• CONFERENCE 2020 •

26 DE MAYO | CHILE | HOTEL CUMBRES VITACURA



AV. PDTE. KENNEDY LATERAL 4422, VITACURA, SANTIAGO

CUPOS LIMITADOS

VALOR
INDIVIDUAL



UF 24

GRUPO
CORPORATIVO
3 a 5 Ejecutivos



UF 21,6*

MESA
CORPORATIVA
6 a más Ejecutivos



Consulta por valores preferenciales

*Valor por persona para pase de tres a cinco ejecutivos.

Anulaciones : vía email hasta 5 días hábiles antes del inicio del congreso, en caso contrario, se facturará el cupo respectivo.

OFERTA ESPECIAL EN NUESTROS

PROGRAMAS ONLINE

Al inscribirte en Customer Experience Conference 2020, obtendrás beneficios adicionales para tus equipos funcionales en todos nuestros programas online.

¿Quieres más información? Ingresa a nuestro sitio web o contacta a una de nuestras ejecutivas al (+56) 2 2430 6894.

SEMINARIUM
ONLINE

Sponsors



Apoyan



Media Partners

