

CUSTOMER EXPERIENCE

• C O N F E R E N C E •

The Journey



5 DE SEPTIEMBRE 2019 | SANTIAGO, CHILE

*Descubre la ruta de cómo las marcas más emblemáticas del mundo **crean experiencias únicas, fidelizan clientes y superan a la competencia***

CUSTOMER EXPERIENCE

• C O N F E R E N C E •

The Journey

En un mercado cada vez más competitivo, las marcas y empresas que aspiren brindar a sus clientes la mejor experiencia, deben estar siempre al tanto de las mejores prácticas y nuevas tecnologías, para entender la experiencia desde la perspectiva del cliente en lugar de solo la perspectiva de los gerentes.

El cliente hoy tiene varios puntos de contacto con su marca. Junto con identificar el viaje de su cliente, es necesario mapear una ruta correctamente y comprender en qué momento el cliente tiene obstáculos y en qué momento este viaje fluye. El desafío de las empresas y profesionales ahora es saber cómo es posible entregar más de lo que el consumidor espera, cómo sorprenderlo y poner en práctica un diseño de experiencia de excelencia para sus clientes.

En este contexto, **Seminarium** presenta **Customer Experience Conference: The Journey**, con la participación de grandes expertos en marketing, experiencia y viaje del cliente, que expondrán nuevas herramientas, últimas tendencias e *insights* para llevar su marca al siguiente nivel.

AL FINAL DE ESTE PROGRAMA, USTED COMPRENDERÁ:

- Cuál es la evolución de la experiencia del cliente.
- Cómo aumentar el compromiso del cliente con su marca.
- Cómo los elementos tecnológicos y culturales afectan la experiencia del cliente.
- Cómo una empresa puede obtener información sobre las vivencias de sus clientes para mejorarlas.
- Qué factores determinan el nivel de satisfacción del cliente de acuerdo con su propia experiencia.
- La importancia del diseño de un viaje excepcional para el cliente y cuáles son las técnicas emergentes que lo ayudarán a vincularse con su público a largo plazo.
- Cuál es la relación que existe entre nivel de satisfacción y la experiencia.

ESTADÍSTICAS IMPORTANTES



A 9 de cada 10 clientes no les importaría pagar más por un producto/servicio para obtener una mejor atención.

Fuente: Amdocs



El 64% de los clientes estaría dispuesto a brindar información personal para recibir un soporte más adecuado.

Fuente: Amdocs



Se estima que para 2020, el 90% de los negocios en internet van a usar redes sociales para brindar una completa atención al cliente.

Fuente: Salesforce

Speakers



MICHAEL SOLOMON

- Expositor internacional en temas de publicidad, marketing, *branding*, comportamiento del consumidor y redes sociales.
- Autor del exitoso libro *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*.
- Contribuye frecuentemente para las columnas de Forbes.
- Reconocido como uno de los 10 expertos con más investigaciones publicadas sobre el comportamiento del consumidor, psicología de la moda e investigaciones de mercado en numerosas revistas académicas.

A Roadmap to the Customer Journey

Una guía para el viaje del cliente

El cliente es el rey (o la reina). Sin embargo, el mejor producto o servicio fallará si los usuarios no tienen una experiencia positiva con la marca. Esto se debe a que lo que usted ofrece no es solamente un producto, sino un viaje interactivo junto a su cliente, incluyendo el entorno físico y/o digital donde las personas encuentran su producto, a quienes lo venden y cómo reaccionan los demás ante la compra. Con tantas opciones disponibles, el cliente puede alejarse rápidamente de un encuentro negativo; pero también recompensará a las marcas que brinden experiencias positivas con su lealtad. En esta inspiradora sesión, usted obtendrá una visión más detallada del cliente de hoy y los principales problemas que debemos enfrentar para crear y mantener una experiencia positiva del cliente a largo plazo.



DANIEL LEMIN

- Uno de los primeros empleados de Google, fue parte del equipo global de relaciones públicas y marcas.
- Director-consultor de Convince & Convert.
- 15 años de consultoría para marcas globales incluyendo 3M, Comcast, Best Buy, Hilton Hotels.
- Coautor de *Talk Triggers*, libro que explora el fenómeno y poder del "boca a boca" en la creación de nuevos clientes.
- Autor del libro *ManipuRATED*, una guía de valoraciones y reseñas en línea.

Youility: Why Smart Digital Marketing is About Help, not Hype

Youility: Por qué el marketing digital inteligente se trata de ayudar, no de exagerar

Las expectativas de sus clientes están en constante ascenso y es hora de mirar más allá de las "viejas formas" de marketing y de atención al cliente. Lo que encontrará es una oportunidad única para impulsar su marca de forma masiva y eficiente; algo considerado impensable hace unos pocos años. La clave para romper la incredulidad del cliente y el desorden de mensajes de la competencia no es gritar más fuerte; es convertirse en verdaderamente relevante para su audiencia. Descubra cómo superar a su competencia y conozca cómo las mejores marcas del mundo piensan sobre contenidos, importancia y distribución.

QUIÉNES DEBEN ASISTIR:

- Directores, gerentes y subgerentes comerciales, de marketing y branding.
- Gerentes y profesionales de servicio y experiencia al cliente, CRM y post venta.
- Jefes y analistas de *business intelligence*.
- CIOs y profesionales de TI.

PROGRAMA | 5 DE SEPTIEMBRE

8:00 | ACREDITACIÓN | COFFEE DE BIENVENIDA

9:00 a 10:30 | SESIÓN 1 • MICHAEL SOLOMON: A Roadmap to the Customer Journey

- La experiencia del cliente de hoy y cómo está cambiando debido a las disrupciones tecnológicas y culturales.
- Qué factores determinan el nivel de satisfacción del cliente de acuerdo con su experiencia y cómo aumentar el compromiso con la organización.

10:30 a 11:00 | NETWORKING & COFFEE BREAK

11:00 a 12:30 | SESIÓN 2 • MICHAEL SOLOMON: A Roadmap to the Customer Journey

- Cómo una organización puede obtener información sobre las experiencias de sus clientes para mejorarlas.
- Cómo diseñar una experiencia excepcional para el cliente y las técnicas emergentes que lo ayudarán a vincularse con sus clientes a largo plazo.

12:30 a 13:30 | NETWORKING LUNCH

13:30 a 15:00 | SESIÓN 3 • DANIEL LEMIN: Yutility: Why Smart Digital Marketing is About Help, not Hype

- Cómo crear contenido con herramientas útiles.
- Cómo crear y visualizar programas de *Yutility* con marcos útiles.

15:00 a 15:30 | NETWORKING & COFFEE BREAK

15:30 a 17:30 | SESIÓN 4 • DANIEL LEMIN: Yutility: Why Smart Digital Marketing is About Help, not Hype

- La importancia de implementar el marketing de contenido.
- Las últimas tendencias para una efectiva estrategia de marketing de contenido.

*** PROGRAMA SUJETO A CAMBIOS**



**Programa con traducción
simultánea inglés - español**



**Comparta experiencias reales y
establezca redes de contacto de
primer nivel.**

CONGRESOS DE CLASE MUNDIAL

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

OTROS EVENTOS 2019

THE
DISNEY
WAY

THE ANNUAL
HR
CONFERENCE

— NEXT —
GENERATION
ENTERPRISE
CONFERENCE

ECOMMERCE
& **LOGISTICS**
CONFERENCE

THE WHARTON
LATIN AMERICAN
CONFERENCE
TOUR

MIC
MARKETING INNOVATION
CONFERENCE

**CUSTOMER EXPERIENCE
IN HEALTHCARE**

DIGITAL
**TRANSFORMATION
IN HEALTHCARE**



Inspiring Your Full Potential

Seminarium es la **empresa N°1 en actualización** y perfeccionamiento ejecutivo en América Latina. Un aliado para el desarrollo, crecimiento y éxito profesional. Un espacio de conocimiento único, capaz de generar experiencias transformadoras para mentes profesionales sin límites.



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



Contenido actualizado de primer nivel.



Alianza con las mejores escuelas de negocios del mundo.



Networking con ejecutivos del más alto nivel.

CUSTOMER EXPERIENCE

• C O N F E R E N C E •

The Journey

5 DE SEPTIEMBRE | HOTEL W SANTIAGO
ISIDORA GOYENCHEA 3000 | LAS CONDES, SANTIAGO

CUPOS LIMITADOS

VALOR INDIVIDUAL



UF 23

GRUPO CORPORATIVO
3 a 5 Ejecutivos



UF 19,5*

MESA CORPORATIVA
6 a más Ejecutivos



Consulte 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.

CONVIERTA SU EQUIPO DE TRABAJO EN UN HIGH PERFORMANCE TEAM

Optimice el rendimiento de sus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa. Esta dinámica fomenta un mejor trabajo en equipo, potencia los talentos, la motivación y relaciones interpersonales que se traducen en ventajas frente a la competencia.

Incrementa el ROI sobre sus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.



Sponsors



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS

Apoyan



Capital Humano



SANTIAGO



Driving Business Performance



ChargeFIX



Integración empresarial
y productividad



CHILETEC

Media Partners



www.seminarium.com



/seminariumchile



/seminariumchile



@seminariumchile