



apd

SEMINARIO

Fidelización en la era digital

*La experiencia cliente
como eje de la rentabilidad*

Con **Juan Carlos Alcaide**,
Director de MdS by Enzyme

Santiago de Compostela, 5 de junio de 2019

#FidelizacionRentable

apd

Fidelización en la era digital

La experiencia cliente
como eje de la rentabilidad

PRESENTACIÓN

En un mercado globalizado, digital y cada vez más competitivo es fundamental prestar toda la atención a la *experiencia cliente* como uno de los factores principales para la retención y la rentabilidad.

En la actualidad, los usuarios ya no solamente demandan un producto o servicio adecuado y a un precio competitivo. Demandan una atención rápida y personalizada por cualquier canal, una experiencia única y diferencial que les haga seguir contando con nuestra marca en lugar de la competencia.

En base a esto, la empresa debe destinar recursos internos para conseguir clientes satisfechos y fidelizados, puesto que son la clave para optimizar los resultados. De todos es sabido que es mucho más caro captar que fidelizar.

Objetivos

Conocer la orientación filosófica de la fidelización, así como las técnicas adecuadas para su gestión y logro del enganche rentable de los clientes, usando las nuevas tecnologías existentes

Dirigido a

- Gerentes
- Directores y responsables comerciales
- Directores y responsables de marketing
- Directivos y mandos intermedios gestores de cuentas de clientes



Juan Carlos Alcaide

Consultor, conferenciante, profesor y escritor

Uno de los consultores españoles con mayor experiencia y especialización en Marketing, Inteligencia Artificial aplicada al marketing, servicio al cliente, fidelización, experiencia de cliente, retención de clientes y digital business. Lleva más de veinticinco años de experiencia en consultoría y formación de directivos. Se formó en Sociología en la Universidad Complutense de Madrid y posee diversos postgrados en Marketing, Recursos Humanos y Management. Además es miembro activo de la CXPA, Asociación Americana de Experiencia de Cliente.

Desde 1994 es profesor de ESIC. Ha dado clases en el IE desde el año 2000 y también en otras escuelas de negocio. En 2015 creó y dirigió las primeras ediciones del Master de Experiencia de Cliente de la Universidad La Salle. También tiene gran experiencia en e-learning, fundó la empresa ISMI (International Service Marketing Institute), especializada en formación online en atención al cliente y experiencia de usuario. También es fundador de la consultora MdS by Enzyme (MarketingdeServicios.com) y miembro de la Junta Directiva de la Asociación Española de Marketing.

Apuesta por una visión humanística y fuertemente tecnológica del Marketing; el futuro de las organizaciones está en la Inteligencia Artificial, la personalización, la computación cognitiva y el Internet de las Cosas.

1. SATISFACCIÓN, FIDELIZACIÓN, LEALTAD, COMPROMISO Y RECOMENDACIÓN

- Fidelización como proceso racional y emocional
 - Gestión de clientes, el CRM y la caracterización-caracterización de clientes. La discriminación positiva de los mismos
 - Big data & CRM como base de la fidelización vía la proactividad no agobiante hacia el cliente
-

2. SATISFACCIÓN

- Cómo se mide y cómo se orientan las decisiones
 - Cómo incrementar la satisfacción del cliente, base de la fidelización
-

3. FIDELIZACIÓN PHYGITAL

- Puntos
- Descuentos
- Privilegios

4. GESTIÓN DE LA LEALTAD

- Qué crea lealtad en nuestros clientes
 - Modelo loyaltying
 - Comunicación regular y frecuente
 - Personalización. Big data y la inteligencia artificial base de los modelos de uno por uno.
 - Herramientas específicas de gestión de la lealtad con el cliente phygital
 - Servicio técnico comercial
 - El club de clientes (formal e informal)
 - Viajes y otros incentivos
 - Gestión de la información
 - Formación
 - Vínculos estructurales
-

5. GESTIÓN DEL COMPROMISO

- Vínculo a largo plazo
 - Contrato de lealtad
-

6. RECOMENDACIONES, USO DELIBERADO DEL MARKETING DE REFERIDOS

- Plan de referidos
- Referenciación online
- Testimonios y referencias

Fidelización en la era digital

La experiencia cliente
como eje de la rentabilidad

Hotel OCA Puerta del Camino
Santiago de Compostela
5 de junio de 2019

Formaliza tu inscripción
a través de nuestra web
www.apd.es

- 1 Regístrate en nuestra web (recibirás un mail de confirmación con tu clave de acceso)
 - 2 Dirígete a la actividad a la que quieres inscribirte (Agenda APD)
 - 3 Pulsa el botón "Inscribirme" y rellena los campos solicitados
-

APD diseña soluciones a medida para sus Socios. El alcance de esta acción formativa puede diseñarse in-company. Diagnosticamos necesidades, integramos contenidos, seleccionamos expertos y medimos resultados. Dado que cada empresa tiene su particularidad, consúltanos a través de **incompany@apd.es** y te enviaremos una propuesta adaptada.

Fidelización en la era digital

La experiencia cliente
como eje de la rentabilidad

Santiago de Compostela
5 de junio de 2019

Información práctica

- **Fecha:** 5 de junio de 2019.
- **Lugar:** Hotel OCA Puerta del Camino
C/ Miguel Ferro Caaveiro, s/n.
15707 Santiago de Comostela.
- **Horario:** de 9:30 h. a 18:00 h.
- **Teléfono:** 981536434
- **Correo electrónico:** noroeste@apd.es

Cuota de inscripción

- Los Socios Protectores de APD:
250 € + 21% IVA
- Socios Globales e individuales de APD:
350 € + 21% de IVA
- No socios: SER SOCIO DE APD TIENE IMPORTANTES VENTAJAS, consulte en apdnoroeste@apd.es.

Cancelaciones

- En caso de no cancelar la inscripción o realizarla con menos de 48 horas deberá abonar el 100% del importe.

Forma de pago

El pago de las cuotas se hará efectivo antes de iniciarse la actividad por medio de los siguientes procedimientos:

- Cheque nominativo
- Domiciliación
- Transferencia Banco Santander
ES42 0049 1182 3721 1003 3641

Nota: Rogamos adjunten justificante de pago.

Los gastos de formación de personal tienen la consideración de gastos deducibles para la determinación del rendimiento de las actividades económicas, tanto en el Impuesto sobre Sociedades como en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Aquellos gastos e inversiones destinados a habitar a los empleados en la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información dan derecho a practicar una deducción en la cuota íntegra de ambos impuestos en el porcentaje previsto legalmente.

Si no pudiera asistir a este acto, le rogamos haga llegar esta información a otra persona a quien Ud. estime que pueda serle de utilidad. Si recibiera más de un programa de esta convocatoria, le rogamos lo comunique a nuestro departamento de base de datos, e-mail: basededatos@apd.es



**LA COMUNIDAD GLOBAL DE
DIRECTIVOS**

APD Zona Noroeste
C/Miguel Ferro Caaveiro
noroeste@apd.es
981536434

Síguenos en



www.**apd**.es