CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos DEPLOYMENT

MANAGEMENT TALKS CEG

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

En unos Tweets…

Madrid, 16 Octubre 2018

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos

DEPLOYMENT











ALSA

BT

ILUNION

Metro de Madrid

OTIS
ZARDOYA OTIS, S.A.

quirónsalud
La salud persona a persona

SIEMENS

www.clubexcelencia.org
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Compartir ideas desde distintos puntos de vista ligadas a las múltiples aristas del Management es una experiencia enormemente enriquecedora, humana y profesionalmente.

Rafel González Senior Advisor - ALSA

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Interesantísimos temas y debate acerca de la Experiencia de Cliente ¡Gracias al CEG y a Ibercaja!.

Lola Valenzuela Innovación, Estrategia & Operaciones P&CSD – BT Group

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Experiencia de cliente, empoderar a tus empleados para que sean alquimistas de emociones. Olvidarás lo que has visto y lo que has oído pero nunca olvidaras como te han hecho sentir.

Joaquín García - IBERCAJA

Innovación y Excelencia

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Experiencia del Cliente: cumplir y luego sorprender. Trabajar la cultura corporativa para garantizar organizaciones volcadas en el cliente. Escuchar al cliente y generar emociones.

Esther Viyuela Head of Business Development & Innovation - SIEMENS

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Intercambio de ideas que enriquecen e impactan en la experiencia del cliente como elemento de diferenciación.

Núria Díaz Responsable Calidad QuironSalud

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Gran experiencia debatiendo sobre "Experiencia de cliente": Problemas y soluciones reales.

Raúl Delgado Jefe Departamento
ACE - ZARDOYA OTIS

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Fantástico evento para compartir experiencias con otras empresas sobre #experienciadelcliente #networking Muchos más de estos, por favor.

Alberto Esteban Business Development & Innovation Expert - SIEMENS

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



El éxito de la experiencia cliente radica en ser generador de emociones.

Virginia Nuñez Directora del Área de Transformación y Excelencia - ILUNION

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Experiencia de cliente: Momentos de la verdad -> Emociones -> Rentabilidad (Fidelización y recomendación).

Cristina Sopeña Directora Organización y Calidad - METRO DE MADRID

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



¿Porqué no te compran otros clientes? (los no clientes)… pregunta a tu red .

Javier Martín - Ibercaja

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Experiencia de Cliente: cómo objetivas las emociones de nuestros clientes para lograr que nos recuerden y nos elijan.

María José Lacosta Gerente Comercial de Negocio de Instituciones y Colectivos de la D.T. Madrid - IBERCAJA

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Es clave buscar: la diferenciación a través de la cultura de las personas.

Oscar Gracia Consultor Director - CEGOS DEPLOYMENT

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



¡Qué importante es que las empresas cuenten y piensen en sus clientes!

Ana Rodríguez - CEGOS

iberCaja

Superando retos a través de la colaboración

cegos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

La experiencia de cliente como motor de diferenciación

MANAGEMENT TALKS CEG
en unos Tweets



Imprescindible fomentar la cultura de empresa basada en la escucha activa del cliente.

Miquel Romero Director Catalunya - CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

Superando retos a través de la colaboración

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

DEPLOYMENT

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

iberCaja

cegos DEPLOYMENT



ALSA BT ILUNION Metro de Madrid OTIS ZARDOYA OTIS, S.A. quirónsalud La salud persona a persona SIEMENS

www.clubexcelencia.org
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org