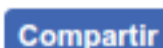
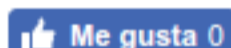


La clave de la relación entre el hotel y el cliente: conocerlo mejor a través de sus datos

El director de ecommerce de Barceló Hotel Group expondrá el modelo de relación entre el cliente y el hotel basado en el análisis de datos en el IV Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente

NEXOHOTEL | Lunes 2 de Octubre de 2017, 06:00h



El próximo 3 de octubre se celebra, en la sede de Endesa en Madrid, el IV Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, que organiza anualmente la Asociación DEC y que contará con la presencia de más 400 directivos. Este año, el foco del encuentro estará puesto, entre otros temas, en el potencial del análisis de datos para mejorar la rentabilidad del negocio hotelero.

Durante el encuentro, el director de ecommerce de Barceló Hotel Group, Ricardo Sánchez, abordará en su ponencia "Data Driven Hotel" el viaje del hotel al "client centric" desde "product centric", y cómo la tecnología actual permite este acercamiento. Asimismo, expondrá el modelo de relación entre el cliente y el hotel, así como sus fases con ejemplos prácticos, que cambian el paradigma de esta relación.



(Foto: Globalan)

Otros asistentes de peso

Igualmente, al evento asistirán el director general de comercialización de Endesa, Javier Uriarte Monereo, la presidenta de BNP Paribas, Cecilia Boned, el CEO de Leroy Merlin, Ignacio Sánchez Villares, el director de desarrollo de negocio de Bla Bla Car, Álvaro Zamácola y el CEO de Madison MK, Daniel Redondo que nos darán su visión de cómo abordar la cultura de Experiencia de Cliente en las organizaciones.

En palabras del presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo, "hace unos años algunas organizaciones entendieron que el orientar realmente la empresa al cliente era la forma más rentable y sana de crecer. La revolución digital ha multiplicado este efecto, al convertir la recomendación del cliente en el mayor altavoz de las compañías y el principal criterio para la decisión de compra".

© Copyright NEXOHOTEL | Diario online de Hotelería y Alojamiento

BOLETÍN DE NOTICIAS



Completa con tus datos y recibe las últimas noticias en tu correo.

* Introduce tu e-mail *

[Condiciones de uso](#)

OK

PERSONAJE DEL DÍA

Alfonso de Urbina



La Mesa del Turismo ha visto desaparecer en septiembre a dos de sus presidentes: Alfonso de Urbina y Juan

Andrés Melián. El hotelero Urbina presidió el Grupo Eurobuilding con hoteles singulares en España y Venezuela, y se destacó por su carácter dialogante. Veló siempre por la independencia de la Mesa frente a los poderes públicos y ante la CEOE, pero actuando siempre en estrecha colaboración con el Consejo de Turismo del empresariado español.

[Galería de Personajes](#)

OPINIÓN / NEXO

¿Violación del Código de CRS?

La Comisión Europea ha revelado la existencia de una investigación para determinar si Lufthansa está violando con su nueva estrategia comercial algún artículo del Código de Conducta de los CRS. De este modo, más de dos años después de que el lobby europeo sectorial ECTAA presentase una queja con este argumento, Bruselas reacciona. La presión de las empresas de distribución empieza a dar sus frutos... en el caso de Lufthansa. Tras aproximadamente dos años de inacción por parte de la Comisión Europea, todo apunta a que empieza a tomarse en serio en Bruselas las quejas y advertencias del Sector.

[Todos los artículos](#)