

Inicio > Actualidad > El IV Congreso DEC reunió a los principales expertos de Experiencia de...

Actualidad Eventos Noticias

El IV Congreso DEC reunió a los principales expertos de Experiencia de Cliente

Por Contact Center - 6 octubre, 2017

Compartir en Facebook
 Compartir en Twitter

 Me gusta 0
 Tweet

¡Síguenos en las redes sociales!



EL OPERADOR DE TELEFONIA IP DE LOS CENTROS DE CONTACTO

Contact Center - Núm. 86 - Junio 2017



Personalización, innovación y nuevas tecnologías fueron los factores clave que más sonaron en las distintas ponencias sobre Experiencia de Cliente expuestas en el IV Congreso DEC, organizado por la Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente.

Asistieron más de 400 directivos, lo que le convierte una vez más en el mayor encuentro en España de esta disciplina. Este evento se unió a la celebración del CX-Day, promovida por la CXPA (Customer Experience Professionals Association) en Estados Unidos.

En su presentación, el presidente de DEC, Jorge Martínez-Arroyo, realizó una comparación sobre cómo ha cambiado el ranking de las 50 mayores empresas mundiales en los últimos 10 años, para exponer lo complicado que es para las compañías crecer y mantener en el tiempo su volumen de negocio. *“En este sentido la experiencia de cliente es uno de los factores fundamentales que se debe tener en cuenta para mantenerse en ese ranking. Así como la capacidad de innovación y alianzas con otras compañías, la metodología de trabajo que se adopte, la retención del talento y la estrategia en la nube para analizar los datos”,* indicó Martínez-Arroyo.

Los asistentes tuvieron la oportunidad única de conocer en un mismo escenario a los principales expertos nacionales e internacionales tales como Mariano Silveyra, General Manager de Cabify, Terry von Bibra, General Manager Europe en Alibaba Group, David Michels Partner y Director de Bain&Co en Zurich y David Alonso Nieto, Director de B2B en Samsung, entre otros, quienes a través de sus ponencias expusieron las claves para alcanzar el éxito, al basar el crecimiento rentable de sus empresas en la mejora de la experiencia de sus clientes.

Además, de las distintas ponencias, en este IV Congreso se abrió una mesa debate integrada por 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, quienes coincidieron que **lo primero que hay que tener claro es qué es lo que se quiere cambiar, para luego ponerse a trabajar en ello**; y que incluso **la información a nivel estratégico debe estar disponible para todos los empleados**, de forma que ello permitirá que se alcancen los objetivos. Además, al unísono todos los componentes de la mesa sostuvieron que **las acciones dirigidas hacia el cliente tienen que ser a largo plazo**, debido a que la satisfacción del cliente es para siempre: mejor servicio, mejor precio, mejor disponibilidad...

ETIQUETAS Asociación DEC eventos experiencia de cliente

Agenda

OCT 17 Mar	10:00 V Mobile Commerce Congress @ Hotel NH Ventas Madrid
OCT 18 Mie	09:00 V Customer Experience Congress @ Multiespacio Truss Madrid WIZink Center
OCT 26 Jue	09:00 Contact Center Experience @ La Salle IGS Business
NOV 15 Mie	09:00 Experiencia de cliente en el sec... @ La Salle IGS Business
	09:00 VoIP2DAY @ Estadio Wanda Metropolitano
NOV 29 Mie	09:00 Eurecat Mobile Forum 2017 @ Edificio Imagina
MAY 30 Mie	10:00 Security Forum @ CCIB. Centro de Convenciones Internacional de Barcelona