

Forbes *Negocios*

F

Diario internacional en español con noticias empresariales y de negocios

FORBES Negocios	portada	internacional	empresas	tecnología	industria	inversión	economía	entrevistas	comunicac
NP	Buscar noticias	descargar app	Club Empresarial						

jueves, 8 de octubre de 2020

VII Congreso Internacional de la Asociación DEC, la oportunidad en medio del caos



ROIPRESS / INTERNACIONAL - **Los mayores especialistas del mundo en Experiencia de Cliente se han dado cita en el VII Congreso Internacional de la Asociación DEC**

La Experiencia de Cliente puede ser el salvavidas para muchas grandes y pequeñas empresas. La crisis provocada por la pandemia mundial amenaza con destruir los modelos de negocio, tal y como los entendíamos hasta ahora... Pero, ¿por qué no aprovechar la furia de este tifón viral para tomar impulso, lanzarnos y convertir el caos en oportunidad?

En muy poco tiempo ha cambiado radicalmente la forma en la que consumimos, nos comunicamos, viajamos, trabajamos, nos entretenemos o estudiamos. El cliente necesita ahora, más que nunca, sentirse "mimado", atendido, cuidado. Y es en este momento cuando las empresas, las organizaciones deben entender que su nexa con las personas, es su corazón. Esto es ... evolución.

El VII Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, organizado por la Asociación DEC, bajo el título "The Experience Evolution", ha conseguido reunir a los mayores referentes mundiales de esta disciplina. El formato virtual al que nos hemos visto obligados nos ha brindado, de hecho, esta inmensa oportunidad.

Desde distintos rincones del planeta, Nueva York, Londres, Bruselas, Tel Aviv, Mexico, Boston o Madrid, personalidades como Bruce Temkin, Colin Shaw, Jesus Cohegrus, Lior Arussy, Alain Thys o Evan Kohn han acompañado a los más de 1.500 directivos conectados en streaming, en un viaje con destino al "siguiente nivel" en la Experiencia de Cliente.

Un viaje en el que la innovación y la tecnología son los motores que logran crear nuevas experiencias memorables, según ha destacado Dimitris Bountolos, director de sistemas de Información e Innovación en Ferrovial.

La jornada comenzó con las palabras de Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la Asociación DEC. Desde su punto de vista, la crisis de la COVID-19 supone un punto de inflexión en la estrategia de negocio de muchas empresas que deberán ser capaces de reinventarse, creando soluciones más disruptivas, conociendo mejor al cliente a través de la tecnología, adaptándose a los cambios en el mercado y potenciando los canales digitales sin perder la relación humana con los clientes. En definitiva, buscar la oportunidad en medio del caos.

Para Alain Thys, arquitecto de experiencia y fundador de customerfit.eu, poner al cliente en el centro hace referencia a dos conceptos: diversión y rentabilidad. El primer reto hoy, es conseguir la felicidad de tu cliente, porque así aumentará la rentabilidad de tu empresa. Observando experiencias anteriores, podrás prever experiencias futuras.

En la misma línea, Colin Shaw, fundador y CEO de Beyond Philosophy LLC, afirma que los clientes son irracionales, por lo que es primordial definir las emociones que se intentan evocar. El Big Data y la IA son nuestros grandes aliados ya que pueden predecir el comportamiento del cliente y ayudar a diseñar una experiencia que anticipe sus necesidades.

Para Lior Arussy, escritor y fundador de Strativity, es más importante que nunca agudizar la creatividad. Sorprender a tu cliente!! Hay que desarrollar estrategias de transformación para actuar con agilidad y superar obstáculos. Poder decir a tu cliente: "estaré ahí para ti cuando lo necesites, donde lo necesites y con lo que necesites", sin esperar a preguntarle, anticipándote a sus necesidades.

Además Fred Reichheld, creador del NPS (Net Promoter Score), el indicador utilizado por todas las empresas para medir la vinculación de sus clientes, ha relatado cómo lo creó y cómo debe aplicarse.

El evento ha concluido con una de las intervenciones más esperadas, la de Bruce Temkin, el fundador de la CXPA (Customer Experience Professional Association). El actual director del XM Institute, tiene claro que las empresas que sepan adaptarse rápidamente y desarrollen un aprendizaje continuo, serán las más exitosas. Las que pongan su atención y sus recursos en los clientes y se dejen guiar por las señales que estos mandan.

Pasado, presente y futuro de una disciplina que está hoy en foco de todas aquellas organizaciones que quieran hacer de la Experiencia de Cliente el camino para crecer en medio de esta situación.

El VII Congreso Internacional sobre CX ha sido posible gracias a Medallia como patrocinador Platino, y a Kantar, Likeik y Oracle, como patrocinadores Oro.

- Para conocer el resumen de este Congreso, pinchar en [este enlace](#).

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia.

Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Además, se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina, para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

Lectores conectados

1 0 9 6 8 0

Suscribirse al resumen diario

Email address...

Las noticias más leídas



Se disparan los servicios de impermeabilización y mantenimiento en los hogares españoles tras el confinamiento

/COMUNICAE/ Las goteras, humedades y filtraciones se posicionan como los daños más habituales de la vivienda en España. Cada año, con la te...



AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"

/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...

Más de 30 empresas se han sumado ya a la campaña #NoBajemosLaGuardia

/COMUNICAE/ La responsabilidad es imprescindible en la segunda oleada de positivos de la Covid-19 que padece España y que vuelve a poner a p...

McDonald's, Ikea y otras marcas compartirán en Digital CX Congress 2020 las tendencias y claves del CX

/COMUNICAE/ La VIII edición de Customer Experience Congress, el congreso más importante de CX en España organizado por Dir&Ge, se celebr...



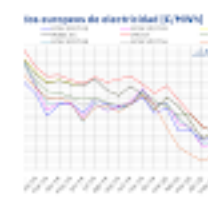
Eduardo Liviano, nombrado VP Growth de Lola Market

/COMUNICAE/ Experto en ecommerce y marketing online, fue co-fundador, CMO y miembro de la junta directiva de la plataforma ApetEat Lola M...



De la importancia de crear hábitos saludables: HabituateA se lanza en los medios digitales

/COMUNICAE/ El coaching como disciplina para desarrollar todo el potencial con Habituatea ¿Por qué hay gente que tiene éxito? La clave es...



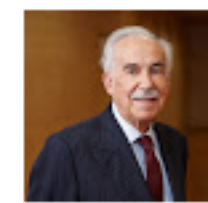
AleaSoft: Significativas subidas de precios en los mercados en q3 pero sin alcanzar los valores de 2019

/COMUNICAE/ Los precios de todos los mercados eléctricos europeos del tercer trimestre subieron significativamente con respecto a los del s...



Ismael Rivas, DJ Profesional y su nuevo formato digital de enseñanza: Máster DJ Pro

/COMUNICAE/ El DJ español, busca en esta oportunidad transmitir sus conocimientos a través del formato digital online Ismael Rivas, con c...



Fallece en el sur de España Enrique Pérez Flores, fundador de La Zagaleta

ROIPRESS / COSTA DEL SOL / ESPAÑA / EUROPA - El empresario Enrique Pérez Flores (Moguer, 1923), fundador y Presidente de Honor de La Zagal...



Revolution Banking: el sector financiero reivindica la importancia de su papel durante la pandemia

ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA / INNOVACIÓN - El pasado 1 de octubre ha tenido lugar de forma completamente virtual la 5ª edición de Revolut...



AirBit Club "Un empuje para la economía mundial"

/COMUNICAE/ La economía y los negocios tradicionales atraviesan una increíble recesión debido a la crisis del Covid-19. El confinamiento y ...



Desde la Nasa pasando por Galicia llega la belleza del futuro a partir de las máscaras leed, entrevistamos a Araceli Hermelo Vidal

Araceli Hermelo Vidal, directora de Ylé Cosmetics y de los centros estéticos Ylekara ROIPRESS / GALICIA / ESPAÑA / EUROPA / ...



Nuria Sanz, Directora en BTS: Consejos para el teletrabajo en situaciones de crisis

Nuria Sanz, Directora en BTS ROIPRESS | ESPAÑA / OPINIÓN / EXPERTOS - Según publica Adecco, en el cuarto trimestre de 2019, a nivel estatal,...



Reconversión de Habilidades: Cómo ser más eficientes e inclusivos en la incertidumbre

Isabel Carrasco, Principal de PageExecutive EXPERTOS / EMPLEO - Sin duda el término de 2019 no ha dejado indiferente a nadie. Tras el 18 ...