

CX DAY

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

+ CONEXIÓN + EMPATÍA

16 | 17
MAYO 2024

CXDAY | **CONEXIÓN + EMPATÍA**

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

**CONEXIÓN DESDE LO HUMANO, EMPATÍA EN
LA GESTIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE
COLABORACIÓN PARA DISEÑAR Y CREAR DE
FORMA TRANSVERSAL EXPERIENCIAS Y UNA
CULTURA CENTRADA EN LAS PERSONAS,
SERÁ EL GRAN DESAFÍO DE TODAS LAS
ORGANIZACIONES EN LOS PRÓXIMOS AÑOS.**

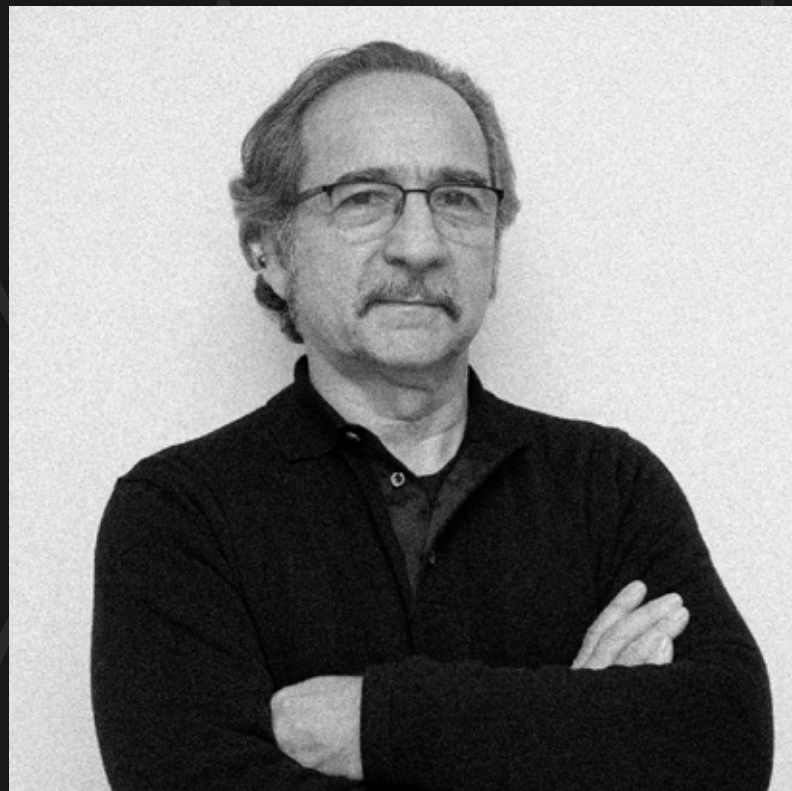
16 | 17
MAYO **2024**

CXDAY | CONFERENCIAS

17
MAYO 2024

HOTEL INTERCONTINENTAL ZONA 10

RODRIGO MORRAS



Director Ces Uai, Consultor del Banco Mundial, Conferencista y uno de los speaker más importantes en temas de CX en Latinoamérica.

SIN CONEXIÓN NI EMPATÍA NO HAY EXPERIENCIA DE CLIENTES

Los clientes buscan sentirse comprendidos y valorados por las empresas con las que interactúan. La conexión emocional se establece cuando una empresa demuestra que entiende las necesidades, deseos y preocupaciones de sus clientes.

La conexión y la empatía son ingredientes esenciales para una experiencia de cliente exitosa. Las empresas que priorizan estas cualidades están mejor posicionadas para crear relaciones duraderas con sus clientes y prosperar en un mercado competitivo.

CLAUDIO LÓPEZ

Director Ejecutivo Centro de Experiencias y Servicios Universidad Adolfo Ibáñez. Socio y Consultor de Katalis Consulting empresa dedicada a la asesoría en gestión de personas. Profesor de/las áreas de Gestión de Servicios y Comportamiento Humano para la Escuela de Negocios de la UA. MBA y Master en Dirección y Desarrollo de Servicios, Universidad Adolfo Ibáñez. Certificado en Diseño de Experiencia Disney Institute, Metodología Dics, Lego Serious Play y ProPlay. Conferencista y consultor internacional.



EXPERIENCIA DEL COLABORADOR ¿SOLO UNA MODA?

La experiencia del colaborador es mucho más que una moda pasajera; es un enfoque estratégico que puede tener un impacto significativo en el éxito a largo plazo de una empresa, descubre como contribuir al bienestar emocional, la motivación y el compromiso de los colaboradores.

CLAUDIO GARCÍA CONTRERAS



Gerente de Clientes y Servicios Especiales en Easy Chile desde enero de 2020, con 25 años de experiencia en Retail. Ingeniero Agrónomo de la Universidad Mayor. Ha liderado la creación del Modelo de Servicio Easy 'Actitud de Hogar', reconocido en el mercado. También es Mentor del Programa 'CencoMujeres' en el grupo Cencosud, fortaleciendo la cultura inclusiva y el liderazgo femenino.



EXPERIENCIA CENCOSUD

ISUAN ROMERO

Globant >

Design Manager en Globant. Diseñador de experiencia de usuario y estrategia digital con 8 años de experiencia en el diseño y liderazgo de proyectos digitales multicanal para diferentes industrias como Banca, Entretenimiento, Comercial y Tecnología.

Le gusta co-crear en un equipo multidisciplinar para proyectos de innovación donde haya un enfoque en el diseño centrado en el usuario.

Actualmente es Gerente de Diseño en Globant para proyectos de banca digital y también para la estrategia de preventa y proyectos de innovación en Globant



ESTRATEGIAS DIGITALES HUMANIZADAS: CREANDO CONEXIONES SIGNIFICATIVAS CON LOS USUARIOS

Las estrategias digitales humanizadas buscan transformar la interacción digital de una marca con su audiencia, pasando de una comunicación fría y transaccional a una experiencia cálida, personalizada y centrada en las personas.

DANIEL CHAVES



Driving business transformation in Central America | MSc. Digital Transformation & Business Development | Regd. Scrum Master & Product Owner | Cloud Consulting | Enterprise Account Manager AWS.



EXPERIENCIA E INNOVACIÓN AMAZON

Descubre como llegó a ser un caso de éxito en CX. su enfoque no era ser la empresa número uno de ventas por internet, o de libros, sino la mejor empresa en servicio al cliente de venta y entrega de productos al cliente.

JUAN CARLOS ALCAIDE

Consultor, conferencista, profesor y escritor especializado en Marketing, Inteligencia Artificial, Servicio al Cliente y Experiencia de Cliente. Miembro de la junta directiva de la asociación de Marketing de España y del advisory board de DEC. Destaca la importancia de la cercanía y la gestión de experiencias con los clientes.

Autor y coautor de 10 libros especializados en Customer Experience, Marketing para empresas de servicios, experiencia y fidelización de cliente.



EMPATÍA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

Cuando una empresa demuestra empatía hacia sus clientes, puede mejorar significativamente su experiencia, lo que a su vez puede conducir a una mayor lealtad, satisfacción y retención de clientes. Aprende a combinar empatía y servicio y así ofrecer una experiencia al cliente que sea tanto satisfactoria como efectiva.

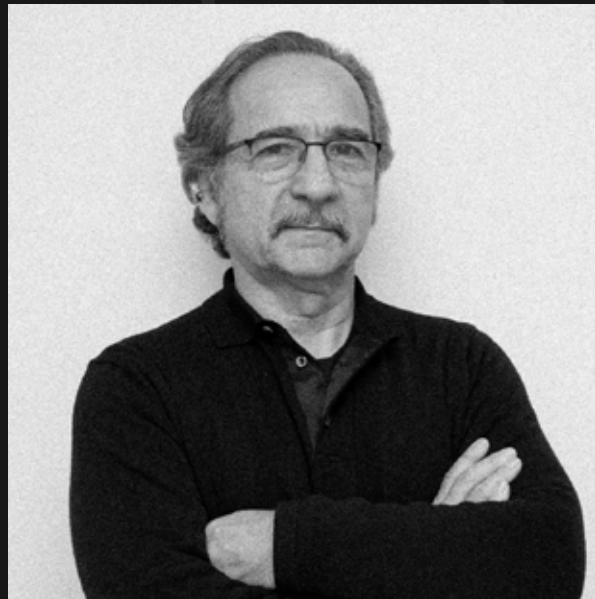
CXDAY | WORKSHOP

16

MAYO **2024**

OFICINAS BURÓ, CENTRO GERENCIAL LAS MARGARITAS, ZONA 10 TORRE 1 |
NIVEL 5 | OFICINA 502 «A»

RODRIGO MORRAS O



09:00 HRS A 12:00 HRS

¿CÓMO DESARROLLAR LA CONEXIÓN Y EMPATÍA EN LOS COLABORADORES?

Al priorizar el desarrollo de la conexión y la empatía en tus colaboradores, puedes crear un equipo que esté mejor equipado para brindar experiencias excepcionales a los clientes, lo que a su vez puede generar lealtad, satisfacción y éxito a largo plazo para tu empresa. Acompañamos a descubrir estrategias para desarrollar conexión y empatía.

 **CLAUDIO LÓPEZ**
JUAN CARLOS ALCAIDE 













13:30 HRS A 17:00 HRS

**LAS DIEZ CLAVES DE LA COMUNICACIÓN
EMPÁTICA CON LOS CLIENTES**

Construir relaciones sólidas y duraderas basadas en la confianza, requiere de la comprensión y el respeto mutuo. Con este workshop no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también fortalecerá la reputación y el éxito de tu empresa.

AGENDA

HORA	EXPERTO	TEMA
08:00 A 08:15	PALABRAS DE BIENVENIDA GIOVANNI MORAN 	
8:15 A 9:00	RODRIGO MORRAS 	SIN CONEXIÓN NI EMPATÍA NO HAY EXPERIENCIA DE CLIENTES 
9:00 A 9:45	CLAUDIO LÓPEZ 	EXPERIENCIA DEL COLABORADOR ¿SOLO UNA MODA? 
9:45 A 10:15	COFFEE	
10:20 A 11:00	CASO BANTRAB	
11:00 A 11:40	CLAUDIO GARCÍA 	EXPERIENCIA CENCOSUD 
11:40 A 12:30	ISUAN ROMERO 	ESTRATEGIAS DIGITALES HUMANIZADAS: CREANDO CONEXIONES SIGNIFICATIVAS CON LOS USUARIOS 
12:30 A 13:00	PREGUNTAS Y RESPUESTAS	
13 A 14:30	ALMUERZO	
14:30 A 15:30	DANIEL CHAVES 	EXPERIENCIA E INNOVACIÓN 
15:30 A 16:30	JUAN CARLOS ALCAIDE 	EMPATÍA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE
16:30 A 16:45	AGRADECIMIENTOS	

CX DAY | CONEXIÓN + EMPATÍA

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

NO. DE ENTRADAS	CONFERENCIA	WORKSHOP	PAQUETE, CONVENCIÓN + 1 WORKSHOP	PAQUETE, CONVENCIÓN + 2 WORKSHOP
1 ENTRADA	Q.4,250.00	Q3,200.00	Q7,250.00	Q8,150.00
2 ENTRADAS	Q7,650.00	Q5,776.00	Q13,050.00	Q14,670.00
MESA CORPORATIVA (5 PERSONAS)	Q.17,550.00	Q11,200.00	Q29,000.00	Q32,510.00

CX DAY

CUSTOMER EXPERIENCE DAY

+ CONEXIÓN + EMPATÍA

“ APRENDIZAJE PARA
UN MUNDO REAL. ”

GUATEMALA
PBX: 2310-7700
+(502) 5757-1647
kamoran@somosburo.com

MÉXICO
+52 55 4854 3989
tcastillo@somosburo.com

COLOMBIA
+313 352 8650
mfandino@somosburo.com

REP. DOM.
+1 (809) 756 4043
scolombo@somosburo.com