

1 de junio	Agenda
08:30h	Recepción
09:00h	Bienvenida
09:15h	<p>Conferencia "Gestión del Cambio del equipo Nuevos Clientes & Nuevas Tendencias"</p> <p>Presenta: Jorge Meilán, <i>Key Account Manager</i>. Vocalcom (pendiente confirmación)</p>
09:40h	<p>Mesa Redonda "Customer Journey-ANTES: captación y generación del interés del cliente"</p> <p>Moderador: José Francisco Rodríguez, <i>Presidente</i>. AEERC Rodrigo Costa, <i>Director Desarrollo Clientes</i>. La Vanguardia y Mundo Deportivo Armand Bonafonte, <i>Director de Canales Directos</i>. SegurCaixa Adeslas Javier Bellido, <i>Country Director Spain</i>. eDreams ODIGEO</p>
10:30h	Café Networking
11:00h	<p>Conferencia "Customer Experience"</p> <p>Presenta: Alfredo Rodríguez, <i>Director de Desarrollo</i>. Mdtel Vinyet Bravo, <i>Dirección Oficina Directa</i>. Banco Sabadell</p>
11:25h	<p>Mesa Redonda "Customer Journey-DURANTE: gestión de la experiencia del cliente con la marca"</p> <p>Moderador: Joana Sánchez, <i>Presidenta</i>. Incipy & Inesdi Digital Business School Ferran Moreu, <i>Director de Créditos</i>. Serunion David Campos, <i>Director de RRHH</i>. Volkswagen Group Retail España Carlos Borillo <i>Director de Operaciones y Servicios</i>. Deutsche Bank Javier de Oña <i>Director de Operaciones y Subdirector</i>. Fundación DKV Integralia Antoni P. Martín i Lluís, <i>Jefe del Área de Atención Telefónica</i>. 012 GenCat.cat</p>
12:15h	<p>Conferencia "Employee Experience"</p> <p>Presenta: Miguel Villaescusa, <i>Director Comercial y Marketing</i>. Grupo Unisono (pendiente confirmación)</p>
12:40h	<p>Mesa Redonda "Customer Journey-DESPUÉS: fidelización y recuperación de clientes"</p> <p>Moderador: Vicente G. Moreno, <i>Director de Comunicación</i>. AEC Julio López, <i>Responsable Contact Center Consumidor</i>. Caprabo Mercè López, <i>Customer Experience</i>. Gas Natural Beatriz López, <i>Socia</i>. Grant Thornton</p>
13:30h	Comida Networking
15:00h	<p>Taller "Customer Insight Map - Te vamos a sacar los colores"</p> <p>Agustí Molías, <i>Socio Director</i>. Contact Center Institute</p>
17:45h	Clausura
18:00h	Finalización