

Barcelona, 31 de mayo  
2018



# BCustomer congress

# 2018 – 3ª Edición

Fecha 31 de mayo de 2018

Lugar Palacio de Congreso de Barcelona, Montjuïc

Objetivo Asistentes 350

Perfil Asistentes Directores y responsables





# SOBRE EL BCC

**Barcelona Customer Congress** nace con el objetivo de promover un punto de encuentro de profesionales para compartir experiencias y mejores prácticas en la gestión de clientes.

En la actualidad, el liderazgo de las organizaciones pasa por adaptarse a los nuevos escenarios. Y para ello es necesario combinar la dosis exacta entre la experiencia de cliente y el engagement de los empleados de las organizaciones.

En **BCC** encontrarás un excelente espacio donde poder inspirarte, desarrollar y compartir conocimientos y experiencias con otros profesionales para lograr promover este cambio en tu organización.



## PONENCIAS



## NETWORKING



## CASOS ÉXITO

# Entorno y Ubicación



## Espacio

**Palacio de Congresos de Barcelona**, en el recinto ferial de Montjuïc. Fira de Barcelona es una de las instituciones feriales más importantes de Europa por su actividad, recintos, experiencia y liderazgo. Dentro del recinto de Montjuïc, se encuentra el Palacio de Congresos de Barcelona. Con una superficie bruta expositiva de más de 5.800 m<sup>2</sup>, dispone de un gran auditorio y 11 salas de conferencias independientes con una capacidad total para cerca de 2.900 personas.

## Entorno



**BIZBARCELONA** Salón que acompaña a las personas emprendedoras y las pymes en este proceso de transformación, aportando herramientas, conocimiento e inspiración para afrontar con éxito los retos de la nueva economía.

Fechas: 30 y 31 de mayo de 2018 | Recinto Montjuïc

Smartcex y Barcelona Customer Congress son **Socios de Conocimiento** en el ámbito de Customer y Employee Experience.



# LOS PONENTES



Directores Expertos



Casos de éxito



Mesas Redondas  
Face to Face



Inspiración



Conoce lo que opinaron sobre el evento algunos de los ponentes de 2017 ([Gas Natural Fenosa](#), [Iberdrola](#) y [Tibidabo](#)).

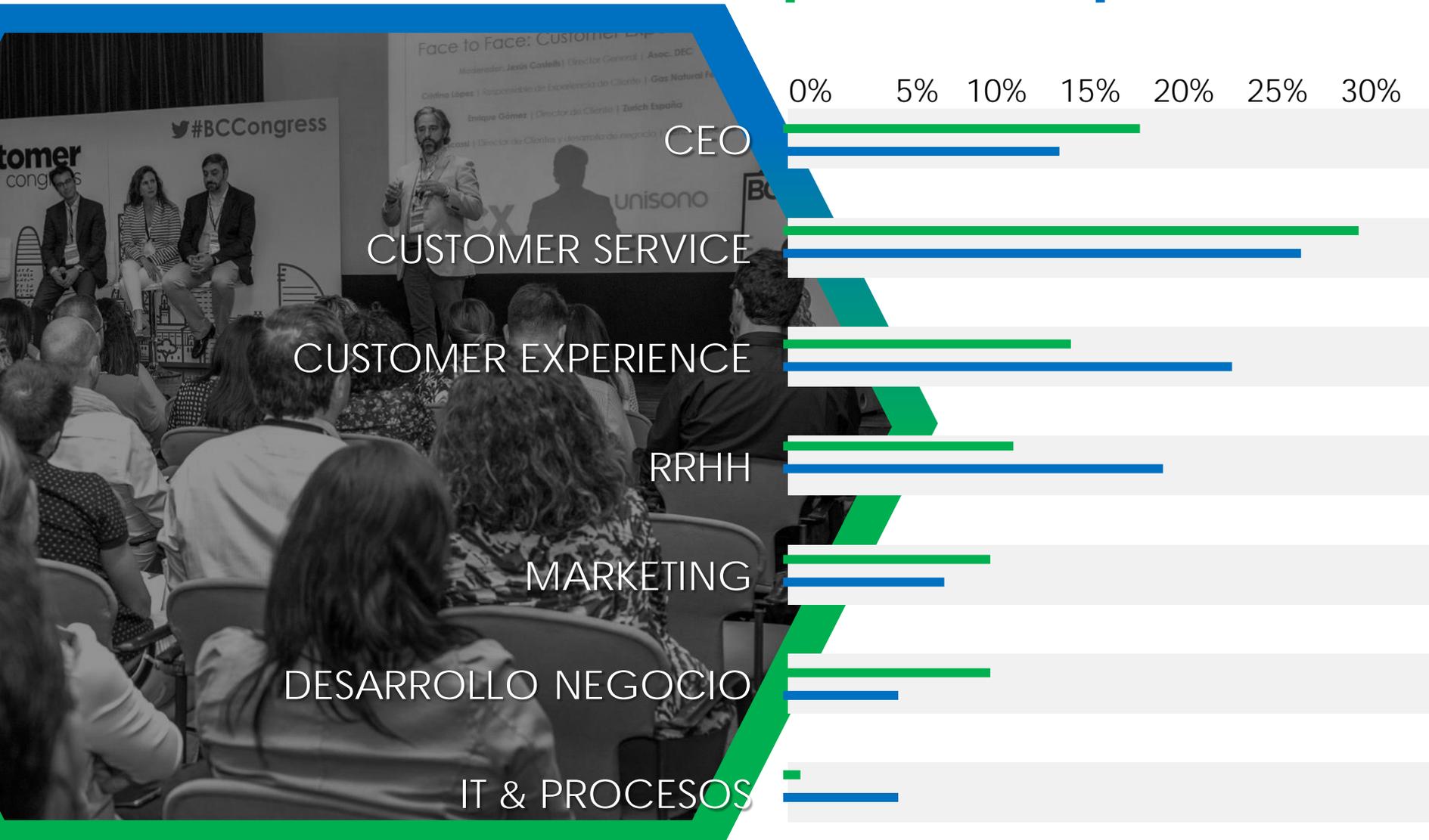


# EVOLUCIÓN 1ª y 2ª Edición PERFIL DE LOS

# ASISTENTES

1ª Edición BCC'16  
225 Asistentes

2ª Edición BCC'17  
+ 300 Asistentes



# Ellos han opinado:

La valoración de los ponentes es un **4,7** sobre 5.  
*“La elección de unos ponentes que sean expertos y que a la vez sepan transmitir es clave para el éxito del congreso”* Laia Congost, CMO Smartcex

El **99%** de los asistentes considera que se han inspirado. Sabemos que el día a día hace complicado este ítem tan necesario, por ello BCC es un espacio dedicado a ello.  
*“Los ponentes generan ideas y conocimiento útil, que se puede implementar y que sirve de inspiración.”* Agustí Molías, CEO Smartcex.

## Ponentes

## Inspiración



## Networking

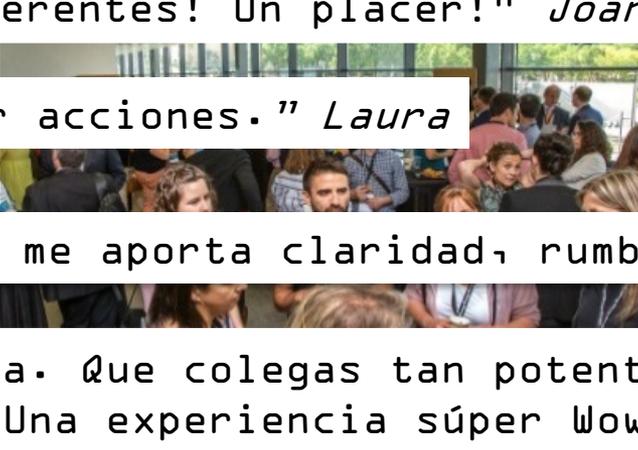
## NPS

El **80%** de los asistentes afirma que ha realizado networking. Este es uno de los principales objetivos de BCC: crear un espacio de Networking interesante para asistentes y patrocinadores.

El **85%** de los asistentes recomienda BCC y repite su experiencia con nosotros. Conocer, escuchar y mejorar: queremos generar ideas e inspirar a los participantes con nuevas tendencias y mejores prácticas.



"Muchas gracias por la experiencia de compartir visiones de sectores diferentes! Un placer!" *Joan*



"Métricas para objetivar acciones." *Laura*

"La experiencia de otros me aporta claridad, rumbo e ideas." *Gerard*

"Que buenísima iniciativa. Que colegas tan potentes de grandes organizaciones. Una experiencia súper Wow." *Marisa*

"¡Ha sido súper interesante! Por favor, continuad así!!!" *Carmen*

"El enfoque interesante de contemplar la employee experience como palanca de crecimiento de la customer experience." *José Luis*





Siente lo que vivimos en **Barcelona Customer Congress 2017** [aquí](#)

Clicc

Numintec

Porque en la nube se vive mejor  
Comunicaciones de empresa  
fáciles, mejores y en la nube

S.T.D.

let's talk

VOCALCOM

unisono

BCustomer  
congress

plantronics

on SOLUCIONES  
Expertos en operaciones

inConcert  
LEADERSHIP TECHNOLOGY

Gracias

Patrocinadores' 17

# BCustomer congress



Nos puedes encontrar en:



91 769 06 98  
93 590 16 03



marketing@smartcex.com  
eventos@smartcex.com



www.customercongress.es  
www.smartcex.com