

HOY NOS INSPIRARÁN

8:30h RECEPCIÓN

9:00h BIENVENIDA AL CONGRESO



Laia Congost
CMO
SMARTCEX



Agustí Molías
CEO
SMARTCEX

TRACK CUSTOMER RELATIONSHIP

9:15h - 9:30h INTRODUCCIÓN



José F. Rodríguez
Presidente
AEERC



Mª Luisa Merino
Gerente
AEERC

9:30h - 10:15h FACE TO FACE:
CUSTOMER RELATIONSHIP



Jordi Haro
(Moderador)
Resp. SAC
BSM



Ana Mª Cano
Gerente SAC
RENFE



Javier de Ramón
Dir. Marketing y CRM
FIRA BARCELONA

10:15h - 10:40h DE PASAJEROS A CLIENTES



Rodolfo Oliveira
Head of Customer Experience
VUELING

10:40h - 11:05h TODOS QUEREMOS LO MISMO:
SER DIFERENTES



Helena Perelló
CCO
ATRÁPALO

11:05h - 11:30h EDP: CÓMO IR MÁS ALLÁ DE
ESCUCHAR LA VOZ DEL CLIENTE



Lucía González-Pola
Responsable de Experiencia de Cliente y Proceso
EDP

11:30h 30' COFFEE NETWORKING

TRACK CUSTOMER EXPERIENCE

12:00h - 12:15h INTRODUCCIÓN



Beatriz López
Vicepresidenta 1ª y presidenta de
la comunidad de experiencia de cliente
AEC

12:15h - 12:45h LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES
EN LA GESTIÓN DE PERSONAS.
EL HUMOR COMO HERRAMIENTA



Angie Rosales
Fundadora y directora
ASOCIACIÓN PALLAPUPAS

12:45h - 13:15h EVOLUCIONANDO POR FUERA
Y TRANSFORMANDO POR DENTRO



Ramón Ramos
Customer & Market Intelligence
IKEA IBÉRICA

13:15h - 13:45h LOS NUEVOS CUSTOMER JOURNEY
LÍQUIDOS: "BE WATER MY FRIEND"



José Enrique Pérez
Responsable de innovación digital, big data y CRM.
EVO BANCO

13:45h - 14:15h TU TRIBU



Agustí Molías
CEO
SMARTCEX

14:15h 75' COCKTAIL NETWORKING

TRACK EMPLOYEE EXPERIENCE

15:30h - 15:35h INTRODUCCIÓN



Xavier Lamarca
Vocal Junta Directiva
AEDIPE

15:35h - 16:15h LOS VECTORES
DEL NUEVO MANAGEMENT



Xavier Marcet
CEO
LEAD TO CHANGE

16:15h - 16:45h FROM PURPOSE TO ATTITUDE



Mar Romero
Chief People Officer
GRUPO TELEPIZZA

16:45h - 17:30h FACE TO FACE:
EMPLOYEE EXPERIENCE



Xavier Lamarca
Vocal Junta Directiva
AEDIPE



Gemma Vidal
Dir. de RRHH
UDON



Albert Ros
Supply Chain Director
MARS IBERIA



Patricia Recio
Employee Experience
Project Manager
SECURITAS DIRECT

17:30h CIERRE DEL CONGRESO



Agustí Molías
CEO
SMARTCEX



INSPIRAR
CONECTAR
APRENDER

2019