

DEC convoca el quinto Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente

MARKETING

0 NO HAY COMENTARIOS 12/09/2018 05:05



Bajo el lema 'Phy-gital. La unión del mundo físico y el digital', la quinta edición del Congreso Internacional sobre **Experiencia de Cliente**, que anualmente organiza la Asociación DEC, se celebrará en Madrid el próximo 2 de octubre con la presencia de más de 400 directivos.

La cita tendrá lugar en el estadio Wanda Metropolitano, coincidiendo con el Día Mundial de Experiencia de Cliente. La convergencia del entorno físico y digital para la mejora de la experiencia de cliente será el tema alrededor del que pivotarán todas las actividades y conferencias.

Entre los expertos que participarán como ponentes están **Lior Arussy**, chief executive officer y presidente de Strativity Group Inc; **Todd Hooper**, director adjunto de operaciones en Correos; el especialista de customer experience **Chris Daffy**; **David Ruiz**, head of design and CX de Orange Bank; **Daniel Marote**, socio director de Hydra Digital; **Francisco Javier Peña de Andrés**, director general de Elisava; **Carlos Oliveira**, director ejecutivo del laboratorio de clientes de EVO Banco; **Luis Álvarez Satorre**, digital advisor y autor del libro "Becoming a 3DCEO"; y **Jorge Martínez-Arroyo**, presidente de DEC.

La jornada se completará con una mesa redonda que, moderada por Javier Cantera, presidente del Grupo BCL, reunirá a un nutrido grupo de directores de RR.HH., quienes analizarán la experiencia del empleado, y cómo la figura del chief customer experience officer -CXO- se ha convertido en un puesto de vital relevancia para la transformación necesaria en las organizaciones para la mejora de la experiencia que buscan los consumidores con las marcas.

La **Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC)**, nació 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.

Buscador de noticias...



NUESTRA REVISTA



Susíbete

Acceso premium a KyM

Contenidos nº actual

ESTRATEGIAS DE MARKETING 2017



Acceso gratuito a Informes

Acceso premium a KyM