



Asistirán 400 directivos

# DEC pone en marcha su quinto Congreso Internacional sobre Experiencia Cliente

Con el lema 'Phy-gital. La unión del mundo físico y el digital' arrancará el martes 2 de octubre y se celebrará en el estadio Wanda Metropolitano.

LA INFORMACIÓN  
Lunes, 01 Octubre 2018, 17:48



Con el lema 'Phy-gital. La unión del mundo físico y el digital' arrancará mañana martes 2 de octubre la quinta edición del Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, que anualmente organiza la Asociación DEC, con la presencia de más de 400 directivos.

El congreso 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 central sobre el que se desarrollarán todas las actividades y conferencias.

Entre los ponentes que participarán figuran los expertos **Lior Arussy**, CEO 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 moderada por **Javier Cantera**, presidente del Grupo BCL, que reunirá a un nutrido grupo de directores de recursos humanos 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 marcas relevantes. Es la primera asociación española que promueve el desarrollo de la experiencia de cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, fomentando y divulgando nuevas metodologías y reconociendo a empresas y profesionales relacionados con la experiencia de cliente.

BBVA Creando Oportunidades

Añade tus otros bancos y consúltalos con la mejor app mundial de banca.



Descubre más

## MÁS VISTAS



¿Dónde es más caro y más barato comprar casa en España? Los precios, por provincia



El reto imposible de España: debe instalar más de 8.000 MW renovables en 15 meses



'GH VIP': así Telecinco dinamita las bases del género del reality show para arrasar en audiencias



Así se hunde una firma, según el CEO de GoPro: "Quisimos ser lo que no éramos"