

Negocios DEL MUNDO

El diario internacional con las noticias del mundo empresarial

SECCIONES	PORTADA	ÁFRICA	ASIA	AUSTRALIA	CANADÁ	CHINA	ESTADOS UNIDOS	EUROPA	LATINOAMÉRICA
PAÍSES ÁRABES	REINO UNIDO	ENTREVISTAS	COMUNICAE	Descargar App	Buscar noticias	NP	CLUB EMPRESARIAL		



VER PORTADA

Lectores conectados

1 0 7 7 2 4

SUSCRIBIRSE

Email address...

Submit

LO MÁS LEÍDO



Revolution Banking: el sector financiero reivindica la importancia de su papel durante la

pandemia

ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA / INNOVACIÓN - El pasado 1 de octubre ha tenido lugar de forma completamente virtual la 5ª edición de Revolut...



Eduardo Liviano, nombrado VP Growth de Lola Market

/COMUNICAE/

Experto en ecommerce y marketing online, fue cofundador, CMO y miembro de la junta directiva de la plataforma ApetEat Lola M...



Los árboles del futuro: reactores de microalgas para purificar el aire de las grandes ciudades

ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA - 'Blourban' es una tecnología pionera en el mundo que permite reducir la huella de carbono y mitigar el ...

Schneider Electric lanza un programa para los ODS acelerando su compromiso hacia la neutralidad de carbono

/COMUNICAE/ Schneider Electric se ha propuesto unos objetivos ambientales aún más ambiciosos en línea con los ODS, y para ello ha trasladado...



Top Courier cuenta con un Plan de medidas para frenar la expansión del coronavirus en la empresa

/COMUNICAE/ Tomar medidas es necesario para garantizar la salud de clientes y trabajadores de Top Courier La propagación del COVID-10 est...

Análisis de los datos de paro de septiembre y proyección para octubre 2020

/COMUNICAE/ Estas previsiones, dadas hoy a conocer por el Adecco Group Institute, el centro de estudios y divulgación del Grupo Adecco, anti...



XTB anuncia a José Mourinho como nuevo embajador de marca y elimina las comisiones para

Acciones al Contado y ETFs

ROIPRESS / ESPAÑA / MARCAS / INVERSIÓN - José Mourinho, uno de los mejores entrenadores de fútbol y campeón en dos ocasiones de la UEFA Ch...



Valpatek Technology Group, un nuevo socio certificado en tecnología de documentos

DocPath

/COMUNICAE/ La compañía implantará las soluciones de DocPath. La nueva colaboración entre ambas empresas refuerza la ventaja competitiva de...

jueves, 8 de octubre de 2020

VII Congreso Internacional de la Asociación DEC, la oportunidad en medio del caos



ROIPRESS / INTERNACIONAL - Los mayores especialistas del mundo en Experiencia de Cliente se han dado cita en el VII Congreso Internacional de la Asociación DEC

La Experiencia de Cliente puede ser el salvavidas para muchas grandes y pequeñas empresas. La crisis provocada por la pandemia mundial amenaza con destruir los modelos de negocio, tal y como los entendíamos hasta ahora... Pero, ¿por qué no aprovechar la furia de este tifón viral para tomar impulso, lanzarnos y convertir el caos en oportunidad?

En muy poco tiempo ha cambiado radicalmente la forma en la que consumimos, nos comunicamos, viajamos, trabajamos, nos entretenemos o estudiamos. El cliente necesita ahora, más que nunca, sentirse "mimado", atendido, cuidado. Y es en este momento cuando las empresas, las organizaciones deben entender que su nexa con las personas, es su corazón. Esto es ... evolución.

El VII Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, organizado por la Asociación DEC, bajo el título "The Experience Evolution", ha conseguido reunir a los mayores referentes mundiales de esta disciplina. El formato virtual al que nos hemos visto obligados nos ha brindado, de hecho, esta inmensa oportunidad.

Desde distintos rincones del planeta, Nueva York, Londres, Bruselas, Tel Aviv, Mexico, Boston o Madrid, personalidades como Bruce Temkin, Colin Shaw, Jesus Cohegrus, Lior Arussy, Alain Thys o Evan Kohn han acompañado a los más de 1.500 directivos conectados en streaming, en un viaje con destino al "siguiente nivel" en la Experiencia de Cliente.

Un viaje en el que la innovación y la tecnología son los motores que logran crear nuevas experiencias memorables, según ha destacado Dimitris Bountolos, director de sistemas de Información e Innovación en Ferrovial.

La jornada comenzó con las palabras de Jorge Martínez-Arroyo, presidente de la Asociación DEC. Desde su punto de vista, la crisis de la COVID-19 supone un punto de inflexión en la estrategia de negocio de muchas empresas que deberán ser capaces de reinventarse, creando soluciones más disruptivas, conociendo mejor al cliente a través de la tecnología, adaptándose a los cambios en el mercado y potenciando los canales digitales sin perder la relación humana con los clientes. En definitiva, buscar la oportunidad en medio del caos.

Para Alain Thys, arquitecto de experiencia y fundador de customerfit.eu, poner al cliente en el centro hace referencia a dos conceptos: diversión y rentabilidad. El primer reto hoy, es conseguir la felicidad de tu cliente, porque así aumentará la rentabilidad de tu empresa. Observando experiencias anteriores, podrás prever experiencias futuras.

En la misma línea, Colin Shaw, fundador y CEO de Beyond Philosophy LLC, afirma que los clientes son irracionales, por lo que es primordial definir las emociones que se intentan evocar. El Big Data y la IA son nuestros grandes aliados ya que pueden predecir el comportamiento del cliente y ayudar a diseñar una experiencia que anticipe sus necesidades.

Para Lior Arussy, escritor y fundador de Strativity, es más importante que nunca agudizar la creatividad. Sorprender a tu cliente!! Hay que desarrollar estrategias de transformación para actuar con agilidad y superar obstáculos. Poder decir a tu cliente: "estaré ahí para ti cuando lo necesites, donde lo necesites y con lo que necesites", sin esperar a preguntarle, anticipándote a sus necesidades.

Además Fred Reichheld, creador del NPS (Net Promoter Score), el indicador utilizado por todas las empresas para medir la vinculación de sus clientes, ha relatado cómo lo creó y cómo debe aplicarse.

El evento ha concluido con una de las intervenciones más esperadas, la de Bruce Temkin, el fundador de la CXPA (Customer Experience Professional Association). El actual director del XM Institute, tiene claro que las empresas que sepan adaptarse rápidamente y desarrollen un aprendizaje continuo, serán las más exitosas. Las que pongan su atención y sus recursos en los clientes y se dejen guiar por las señales que estos mandan.

Pasado, presente y futuro de una disciplina que está hoy en foco de todas aquellas organizaciones que quieran hacer de la Experiencia de Cliente el camino para crecer en medio de esta situación.

El VII Congreso Internacional sobre CX ha sido posible gracias a Medallia como patrocinador Platino, y a Kantar, Likeik y Oracle, como patrocinadores Oro.

- Para conocer el resumen de este Congreso, pinchar en [este enlace](#).

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

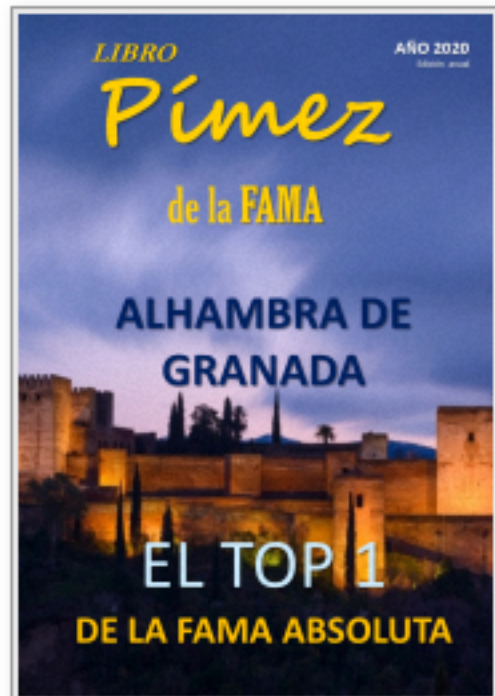
Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Además, se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina, para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

FusiónLab



Laboratorio de neuromarketing aplicado

Libro PÍMEZ de la FAMA [edición 2020]



Accede desde aquí al libro digital

Comunicación Empresarial



Disponible en España y Latam

Ciudad con Alma



Accede aquí a la edición online