



BABS
Buenos Aires Business School



Workshop Customer Experience para instituciones financieras

“Estrategia y Táctica”

Certificación internacional

24
25
Julio



Disertante
Hugo Brunetta

Un evento



Auspician



Media Partners





EL PORQUÉ DE ESTE WORKSHOP

A pesar de la evidencia de los beneficios de una estrategia centrada en el cliente, las empresas siguen aplicando en gran medida, una estrategia centrada en el producto con objetivos de transacción a corto plazo en lugar de modelos de negocio basados en la relación con el cliente. Sin duda las experiencias de los clientes son los verdaderos indicadores de la salud empresarial y la solidez de la marca.

La hiper conectividad ha dado al cliente la capacidad de acceso y análisis a la información, de manera instantánea, que ha convertido a éste en un cliente exigente, con la habilidad de comparar en segundos precios, servicios y, lo que se está convirtiendo poco a poco en la máxima prioridad, experiencias. Pero esto es solamente el principio, los avances que llegarán en los próximos años seguirán distanciando al cliente del proveedor tradicional, y eso no deja de lado, ni mucho menos, al sector de la banca.

Es en este contexto en donde la Experiencia de Cliente se vuelve un hecho diferencial, una estrategia que, de ser correctamente aplicada, se convertirá en una ventaja competitiva. El campo de juego ha sido redefinido, y hay que aprender rápido a jugar con las nuevas normas.

Tal vez el equipo, los colaboradores, estén de acuerdo en hacer un esfuerzo adicional cuando la empresa lo requiere, pero este esfuerzo extra no puede ser continuo porque los equipos se desgastan y

merman su eficiencia; y más cuando tales esfuerzos están destinados a apagar “incendios” o situaciones críticas por una mala planificación estratégica.

¿No sería mejor utilizar esa confianza y energía extra en desarrollar una estrategia que le permita a la entidad, y por consiguiente al equipo, tener un crecimiento más estable a medio y largo plazo?

Este workshop está pensado para dar una guía completa al sector, que le permita al otro día comenzar a planificar una estrategia basada en dar a sus clientes una experiencia superior que lo diferencie de la competencia y con los ojos puestos en una mayor rentabilidad total.

OBJETIVOS

- ▶ Incrementar el valor de los clientes desde el primer momento
- ▶ Prevenir el abandono
- ▶ Desarrollar experiencia memorables diferenciadoras
- ▶ Maximizar la rentabilidad por cliente
- ▶ Maximizar los beneficios de la operación total de la empresa
- ▶ Aprovechar el conocimiento del cliente para lanzar nuevos productos y/o servicios

DIRIGIDO A

Personas que se desempeñan en las diferentes áreas de una entidad financiera como Marketing, Captación y / o Fidelización de Clientes, CRM, Gestión y atención de Clientes, Desarrollo de negocios, Ventas, e-commerce, Tecnología, Comunicación y Publicidad, Call y contact center, Calidad de servicio, Mejora continua, Atención al Cliente.

PROGRAMA

◀ ESTRATEGIA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

- Introducción al Customer Experience
- Neuro Customer Experience, conceptos estratégicos aplicados a entidades financieras
- Determinación de la situación actual
- Definición de los arquetipos de clientes
- Plataforma y mundo vivencial de un cliente bancario
- Desarrollo de la propuesta única de valor

◀ DIAGNÓSTICO DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Análisis y mapeo de los puntos de contacto
- Definición de los ciclos de servicio para los diferentes productos bancarios
- Identificación de los Momentos de la Verdad (MOTs)
- Cómo construir el customer journey map
- Atributos de diferenciación
- Evaluación emocional de la relación
- Aplicaciones prácticas

◀ INNOVACIÓN Y DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE CLIENTE

- Segmentación de clientes y experiencias
- Resolviendo el problema completo
- Metodologías y herramientas para innovar en la experiencia
- Diseño de interacciones
- Visualización del valor
- Consistencia y análisis

MÉTRICAS Y HERRAMIENTAS PARA MEDIR EMOCIONES

- Diseño de un Cuadro de Mando de la Experiencia del cliente (BtoC, BtoB)
- Indicadores clave de experiencia (NPS, F(x,f), Customer Effort...)
- Modelo de Gestión de la Voz del Cliente
- Estándares de servicio
- CEM Scorecard

CONFERENCISTA

Hugo Brunetta

Es Licenciado en Administración, Magister en Administración y Marketing Estratégico y Doctorando en ciencias de la administración, por la Pontificia Universidad Católica Argentina. Actualmente es director general en "NEXTING IBEROAMÉRICA", director general en "6 SENTIDOS - EXPERIENCE



MAKING COMPANY” y director en TODOMANAGEMENT.COM. También es el representante para Argentina del Retail Institute.

Su experiencia docente lo tiene como director del Posgrado en Marketing Relacional, CRM y CEM, director del Posgrado Marketing Digital y Community Management, director del Posgrado en Retail Marketing & Management, director del Posgrado en Business Intelligence y Métricas de Marketing, todos en la Universidad de Belgrano, en Argentina. Profesor titular en la Maestría en Explotación de Datos y Gestión del Conocimiento, Universidad Austral. Director del Curso de especialización en Marketing Relacional para entornos BtoB, ITBA (Instituto Tecnológico de Buenos Aires) y del curso de posgrado en Retail Management (ITBA). Profesor de las Especialización en Marketing, CESA, Colombia. Profesor internacional de ENAE, Escuela de negocios de la Fundación Universidad Empresa de la Región de Murcia, España. Profesor titular en la Universidad Católica del Uruguay. Profesor invitado en ICEMD / ESIC Business & Marketing School, Madrid, España. Director de la certificación en Customer Experience en Florida International University, USA.

Como consultor ha trabajado para más de doscientas grandes empresas multinacionales. Ha escrito numerosos artículos y concedido entrevistas para medios gráficos, radiales y televisivos de toda LATAM. Ha dado más de 250 conferencias en congresos de toda Iberoamérica. Entre los libros que ha escrito, se pueden mencionar: “Del Marketing Relacional al CRM”, “Customer Experience” en coautoría con colegas españoles, “Piense como cliente, actúe como gerente, en coautoría con Tom Wise, Dirección Comercial avanzada”, “Community Management”, “CRM: la guía definitiva”, “Sentido común, de la razón a la emoción”, entre otros libros. Es Fundador y presidente de la Asociación Argentina de CRM. Fundador y director del consejo de la Sociedad Iberoamericana de CRM. Miembro de la Sociedad Latinoamericana de Estrategia, SLADE. Ganador del Premio Iluminis a la Excelencia Académica. Miembro de diversos consejos consultivos.
<https://www.linkedin.com/in/hugobrunetta/>

LUGAR Y FECHA

El WORKSHOP CUSTOMER EXPERIENCE PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS se llevará a cabo en la ciudad de Asunción, Paraguay los días:

Miércoles 24 de Julio

Acreditaciones: 13:00 hs. / Inicio: 13:30 hs. / Break: 16:30 hs. / Cierre: 19:00 hs.

Jueves 25 de Julio

Inicio: 08:30 hs. / Break: 10:30 hs. / Cierre: 13:30 hs.

INVERSIÓN

Los derechos de inscripción para el workshop, que considera los costos de matrícula, certificado, refrigerios

*Pagos realizados hasta el viernes 5 de Julio	*Pagos realizados desde el lunes 10 de julio
-INDIVIDUAL US\$ 240 -3 PERSONAS EN ADELANTE US\$ 225	-INDIVIDUAL US\$ 265 -3 PERSONAS EN ADELANTE US\$ 240

IMPUESTOS INCLUIDOS.

El importe de la inscripción podrá ser abonado según las opciones siguientes:

Depósito o transferencia bancaria

Razón Social SICAV S.A.
RUC 80033449-3

Banco Itaú
Cuenta G. 70174575-2
Cuenta US\$ 75070932-9

Banco BBVA
Cuenta G. 01016739-9

En efectivo y cheque

con TARJETA DE CRÉDITO y DÉBITO



Los gastos que ocasione la participación de representantes no residentes en la ciudad de Asunción, tales como pasajes aéreos y manutención durante el seminario, deberán ser asumidos por las instituciones patrocinadoras y/o por los propios interesados.



INFORMES E INSCRIPCIONES

Para las inscripciones y confirmaciones de participación al workshop, los interesados deben comunicarse al

Teléfono: (021) 237-6915 - (0982) 100-265, o
escribinos al email **seminarios@revistaplus.com.py** y solicitar la ficha de inscripción que se adjunta.

www.pro.com.py
www.revistaplus.com.py

Aviadores del Chaco 2581 Ed. Skypark - Torre 1. Oficina
15C.
Asunción – Paraguay