

Expansión

PATROCINA:

iberCaja 



EXPERIENCIA del cliente

como motor de
diferenciación | 13 DICIEMBRE
2018

HOTEL NH HESPERIA
MADRID
Paseo de la Castellana, 57



AGENDA



9.00 Recepción de asistentes y café de bienvenida

9.20 Saludo y Bienvenida:

D. Manuel del Pozo. Director Adjunto. EXPANSIÓN

D. Pedro Rodríguez Poza. Responsable Comercial de Ibercaja Madrid y Noroeste. IBERCAJA

9.30 **Ponencia Inaugural:** “Conocer el cerebro es imprescindible para entender el comportamiento: ¿somos nuestro cerebro?”

D. Javier Defelipe. Profesor de Investigación en el Instituto Cajal (CSIC) y Director del Proyecto Cajal Blue Brain

9.50 **Mesa Coloquio:** Reflexiones sobre una experiencia del cliente de madura. ¿Cómo abordar nuevos retos para mantener la competitividad?

D. Nacho Torre. Director de Marketing y Estrategia Digital. IBERCAJA

D. José Carlos Villalvilla Heras. Director de Servicio al Cliente. IBERDROLA

Dña. Cristina López Cabañas. Responsable Customer Experience. NATURGY

Moderador: D. José Serrano. VP de Asociación DEC y Director General de IZO

10.50 **Mesa Coloquio:** “Innovación, inteligencia artificial y omnicanalidad, como base en la estrategia de nuevos actores”

D. Rafa Canut. CEO. The Good Click

D. Daniel Suárez. CEO. Zapiens

D. Guillermo de Lorenzo. Responsable Marketing. WeGow

Moderador: D. Jesús Terreros. Director de Estrategia. UNIDAD EDITORIAL

11.40 Cierre

