

## Desayuno de Trabajo

Jueves, 28 de marzo de 2019, 9:00 am

# Cómo transformar su servicio al cliente para ofrecer una mejor experiencia del cliente e incrementar su ROI

*"Existe una fuerte tendencia a "centrarse en el cliente", "aportar valor al cliente", "lograr el éxito del cliente", "mejorar los resultados del cliente", conseguir una adecuada "customer experience". Sin el cliente no hay negocio ni resultados. Tenemos que lograr mejorar la satisfacción del cliente y los resultados de nuestra propia organización. Tenemos que marcar objetivos, definir estrategias, establecer productos y servicios pensados para satisfacer necesidades de nuestros clientes o mejor aún contribuir a mejorar sus resultados, a aportarles valor; para ello debemos establecer una estructura organizativa adecuada, una cultura, unos procesos y sistemas o tecnología y unos Recursos Humanos formados, mentalizados y que colaboren en equipo para lograr los objetivos del negocio. Todo esto en un marco tecnológico, socio-económico y competitivo enormemente cambiante. En resumen vivimos en un reto continuo que nos exige un esfuerzo de aprendizaje y adaptación permanente.*

*El OBJETIVO de la Conferencia es ofrecerte una visión del contacto con el cliente que te permita mejorar tus posibilidades de éxito y las de tu Organización."*

**Nos gustaría poder contar con tu presencia y con la de aquellas personas que tengan la responsabilidad sobre los datos en tu empresa.**

## Escuela de Organización Industrial (EOI)

Avda. Gregorio del Amo 6, 28040 Madrid



### SPONSORS



## Agenda

### · 9:00 hrs. Bienvenida.

**D. Senén Pájaro Novoa**, Presidente de AFSM, Asociación de Directores de Servicio.

**Dña. Rosa Peláez Velasco**, Directora de Formación Continua de la EOI

### · 9:10 hrs. Conferencia Impartida por:

**D. Alberto Becerra**, Territory Sales Manager en Zendesk

#### OMNICANALIDAD

- Como mejorar la Experiencia del Cliente!
- Customer Success - Añadir Éxito al cliente
- Cross Sell + Upsell - El role de Servicios tambien ayuda a vender!

#### BENCHMARK

- Tácticas para mejorar la Satisfacción del Cliente
- NET PROMOTER SCORE - Como mejorarlo
- Como mejorar la productividad de los agentes
- Mejorar los resultados de los clientes! ( Alineados a los contratos de Servicios)

#### CONCLUSIONES

### · 11:30 hrs. Despedida y cóctel en el bar de la EOI.

Las plazas son limitadas, rogamos **CONFIRMAR** su asistencia a este evento a la mayor brevedad posible, por mail: [senen.pajaro@gmail.com](mailto:senen.pajaro@gmail.com) o en [informacion@afsmi.es](mailto:informacion@afsmi.es), o por teléfono: **639 31 80 01**.

**INVITA A LAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER INTERÉS EN PERTENECER A AFSM.**

## Datos de interés

**La presentación se hará en español.**

**Coste de la jornada:** asistencia gratuita para miembros de AFSM, EOI, AENOR y Secure&IT, previa inscripción.

**Lugar:** EOI-Escuela de Organización Industrial (Avda. Gregorio del Amo, 6, 28040 Madrid)

### SPONSORS

