



# GRAN ENCUENTRO POR LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DEL CLIENTE

## SEMINARIO 1

25 años de buenas prácticas y lecciones aprendidas

## SEMINARIO 2

Los mejores indicadores de experiencia del cliente para su organización

**Conozca las claves para potenciar la relación rentable con sus clientes**

**FEBRERO 27 - 2019**  
**Bogotá, Colombia**



# PROGRAMA

## AGENDA

<b>7:30 A.M.</b>	Registro
<b>8:30 A.M.</b>	Apertura
<b>9:00 A.M.</b>	Seminario 1
<b>10:30 A.M.</b>	Coffee Break
<b>11:00 A.M.</b>	Seminario 1
<b>12:30 P.M.</b>	Almuerzo Networking
<b>2:00 P.M.</b>	Seminario 2
<b>3:30 P.M.</b>	Coffee Break
<b>4:00 P.M.</b>	Seminario 2
<b>6:00 P.M.</b>	Cierre

### Dirigido a:

- Profesionales, Directivos de Mercadeo, Investigación de Mercados, Servicio al Cliente, Recursos Humanos, Experiencia del cliente.
- Personas apasionadas por el marketing enfocado en el cliente.

### Seminario 1: **25 años de buenas prácticas y lecciones aprendidas**

La American Customer Satisfaction Index (ACSI) ha recopilado casi 3 millones de entrevistas a clientes de miles de marcas y productos suministrados por cientos de compañías en docenas de diversas industrias económicas. [www.theacsi.org](http://www.theacsi.org)

Existen pocas fuentes de información que sean comparables, basadas en las percepciones y experiencias de los consumidores .

Tenemos los hallazgos más importantes de mediciones de satisfacción y experiencia con las mejores prácticas y lecciones aprendidas que ayudan a optimizar el gerenciamiento del cliente.

- ¿Qué tienen en común las empresas mejor calificadas en satisfacción?
- ¿Qué es lo más importante para la satisfacción del cliente: calidad, precio o imagen de marca?
- ¿Qué tan "cerca" de nuestros clientes debemos estar?
- ¿Qué tan importante es la gestión de quejas?
- ¿Podemos impulsar la lealtad sin la satisfacción del cliente?

A través de este seminario, los asistentes obtendrán "insights" para optimizar sus esfuerzos y estrategias de satisfacción y experiencia de sus clientes.

### Seminario 2: **Los mejores indicadores de experiencia del cliente para su organización**

¿Su empresa está utilizando los indicadores de medición de experiencia de clientes correcto?

- Con tantos indicadores, saber cuál es el adecuado para su empresa puede ser difícil.
- Revisaremos una variedad de indicadores con ejemplos prácticos de cómo se pueden calcular.
- Analizaremos las ventajas y desventajas de los indicadores más conocidos, enfocándonos en cómo algunos funcionan mejor que otros, según la industria, el tipo de organización y el uso gerencial de los mismos.

Este seminario ayudará a los participantes a determinar los mejores indicadores para medir la fortaleza de sus relaciones con sus clientes y la gestión de sus equipos de trabajo.

# Conferencista experto



Forrest V. Morgeson III, Ph.D.  
*Director de Investigación y Gerente Global de CSI, ACSI LLC*

Dr. Forrest V. Morgeson III es Director de Investigación en ACSI en Ann Arbor, Michigan, es responsable de manejar la Academia de Investigación de ACSI, el modelo estadístico y de análisis avanzado, y el programa de licencias y proyectos internacionales de la compañía (Global CSITM). El Dr. Morgeson ocupa el puesto de Instructor en el Departamento de Marketing de la Universidad Estatal de Michigan.

Su investigación se centra en la satisfacción del consumidor, la satisfacción del ciudadano con los servicios del gobierno, el marketing internacional y la relación entre el marketing y el rendimiento financiero corporativo y ha sido publicada en las principales revistas tanto de administración como de marketing.

El libro del Dr. Morgeson, "**Satisfacción del Ciudadano: Mejorando el Desempeño del Gobierno, la Eficiencia y la Confianza Ciudadana**" (Palgrave Macmillan), fue lanzado en 2014.

El Dr. Morgeson ha realizado consultorías con docenas de corporaciones y agencias gubernamentales sobre consumidores y temas de satisfacción ciudadana y ha impartido conferencias y presentaciones en casi 50 países de todo el mundo.



# Inversión

## Opción 1 Jornada de la mañana: SEMINARIO 25 años de buenas prácticas y lecciones aprendidas

### Pre venta a 08 de febrero

Individual:	\$ 340.000
*Grupos de +3:	\$ 300.000

### Precio de lista

Individual:	\$ 380.000
*Grupos de +3:	\$ 340.000

## Opción 2 Jornada de la tarde: SEMINARIO Los mejores indicadores de experiencia del cliente para su organización

### Pre venta a 08 de febrero

Individual:	\$ 340.000
*Grupos +3:	\$ 300.000

### Precio de lista

Individual:	\$ 380.000
*Grupos +3:	\$ 340.000

## Opción 3: DÍA COMPLETO

### Pre venta a 08 de febrero

Individual:	\$ 580.000
*Grupos +3:	\$ 550.000

### Precio de lista

Individual:	\$ 620.000
*Grupos +3 :	\$ 590.000

## Opción 4: VIA STREAMING

### Pre venta a 08 de febrero

Seminario 1:	\$ 250.000
Seminario 2:	\$ 250.000
Día Completo:	\$ 450.000

### Precio de lista

Seminario 1:	\$ 290.000
Seminario 2:	\$ 290.000
Día Completo:	\$ 490.000

### Tarifas con IVA incluido

Tarifa para estudiante con carné 10% de descuento.

No incluye parqueadero

\*Valor por persona



## Inscripciones

[www.civ.com.co](http://www.civ.com.co)

[inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co)

PBX: (+57 1) 7456950 EXT: 102, 117

Cel: 3118087921



@civ\_colombia



CIV Customer Index Value



@civcolombia

**¡Quiero Asistir!**

## Información General



27 de febrero de 2019



Centro de Convenciones Torre AR  
Cll. 113 No. 7 - 80 piso 2, Bogotá  
Cundinamarca - Colombia



Traducción simultánea

Clic en el mapa para llegar



Políticas y Condiciones de Pago: En caso de no poder asistir al Seminario, el asistente podrá ceder su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico a [inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co) una comunicación autorizando a la persona que va a asistir, especificando nombre completo, número de cédula, teléfono de contacto y correo electrónico. Si desea cancelar la asistencia, CIV hará el reembolso 100% del dinero por el pago del Seminario con un aviso por escrito a más tardar un (1) día hábil antes del evento al correo electrónico [inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co).

**Potenciamos el poder del  
conocimiento del cliente para  
optimizar la competitividad y la  
rentabilidad**



**CustomerIndexValue**  
La voz del Cliente