

Seminario

# RIESGO REPUTACIONAL

El lado oscuro de la Experiencia del Cliente

11

MARZO

BOGOTÁ, COLOMBIA

RESERVE ESTA FECHA

La reputación es el activo mas valioso de las empresas pero fácil de destruir por la percepción pública.

Más de 10 mil empresas en Colombia han sido multadas por la SIC por más de \$1 Billón de pesos por incumplir el Estatuto de Protección al Consumidor.

Evite que su organización haga parte de esta cifra.

Este seminario hace parte de la dimensión:



Experiencia del cliente

Las cuatro Dimensiones de la Excelencia en la gestión del Cliente



Experiencia del cliente

Mediciones, investigación e indicadores

Cultura organizacional orientada al cliente

Estrategia al cliente

La adecuada interacción de estas cuatro dimensiones hacen que las empresas enfocadas en el cliente sean exitosas y competitivas de manera sostenible.

Al final de este seminario usted aprenderá:

- A identificar los riesgos reputacionales que existen hoy en día en su empresa.
- A mitigar las causas y consecuencias en su organización frente al Estatuto de Protección del Consumidor.
- El rol de los canales y la comunicación 360° frente a la exposición mediática de la organización.

Invitamos a todos los profesionales que:

Gerencian y lideran equipos de Marketing y Servicio al Cliente, responsables de la estrategia comercial, la comunicación, la publicidad, las promociones y los procesos de preventa, venta y postventa, soporte y servicio.

## Agenda



7:00 a.m. Registro y bienvenida.

7:30 - 8:30 a.m. Riesgo Reputacional en la era del cliente.

8:30 - 9:30 a.m. Violación a los derechos del consumidor: causas y consecuencias.

9:30 - 10:00 a.m. Coffee Break.

10:00 - 11:00 a.m. El marco mediático y la sanción social.

11:00 - 12:00 p.m. Mitigar el Riesgo Reputacional:  
Un balance de derechos y deberes del cliente

## Conferencistas



Luis Fernando Rincón

Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana, Master in Business Law de la Universidad de Ginebra (Suiza). Experiencia en contratación internacional, derecho societario, propiedad intelectual, gobierno corporativo, y estructuración de empresas y sociedades de familia a nivel latinoamericano.

Actualmente es Socio / Director Jurídico de la firma Rincón-Cuéllar & Asociados, Árbitro de la Cámara de Comercio de Bogotá y Medellín, Árbitro internacional de la Cámara de Comercio de Lima (Perú) y San Salvador (El Salvador), y miembro de Juntas Directivas en varias empresas Latinoamericanas.

Juan Pablo Granada



Administrador de empresas de la Universidad de Los Andes con más de veinticinco años de experiencia en cargos gerenciales que incluyen Gerencia General, Gerencia de unidad de Negocio y gerencia de División en compañías exitosas en los sectores de consumo masivo (Unilever y Kimberly Clark), de servicios (AC Nielsen, Tri Rem, Customer Index Value CIV) y de tecnología (Compaq/Hewlett Packard).

Con una sólida formación en gerencia, mercadeo y ventas y responsabilidades en las áreas de negocio, logísticas, financieras y de recursos humanos a nivel Latinoamericano, además de la participación en Juntas Directivas de diferentes industrias.

# Seminario

## RIESGO REPUTACIONAL

El lado oscuro de la Experiencia del Cliente

MARZO 2020						
D	L	M	M	J	V	S
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**RESERVE ESTA FECHA**  
¡Cupos Limitados!

### Conferencistas

Luis Fernando Rincón

Juan Pablo Granada

### Lugar

PRIME. WORK SPACES

(CI 90 # 12 - 28)

### Fecha

11 - Marzo - 2020

### Hora

7:00 A.M. -12:00 A.M.

## INVERSIÓN



### INDIVIDUAL

**\$ 290.000**



### GRUPOS > 3

**\$ 250.000**

- Tarifas con IVA
- Convenio con City parking - Park 90.
- Desayuno incluido.
- Se entregará certificado de asistencia y memorias

**INSCRIPCIONES**  
**AQUÍ**

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

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

745 6950 ext: 102

3118087921

Políticas y Condiciones de Pago: En caso de no poder asistir al Taller, el asistente podrá ceder su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico a [academy@civ.com.co](mailto:academy@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 Academy hará el reembolso del 100% del dinero por el pago del Taller o el Seminario con un aviso por escrito a más tardar un (1) día hábil antes del evento al correo electrónico [academy@civ.com.co](mailto:academy@civ.com.co)