

14ª EDICIÓN

RELACIÓN + CALL CLIENTE + CENTER

Madrid, 22 y 23 Noviembre 2011 - Hotel Meliá Castilla

SALÓN PROFESIONAL DE LAS
SOLUCIONES HUMANAS, TECNOLÓGICAS Y DE SERVICIOS
para la Atención y Relación con el Cliente

“Hemos innovado, Renuévate con nosotros”



1.500 VISITANTES + 60 PONENTES + NETWORKING + EXPERIENCIAS

REDES SOCIALES CONTACT CENTER CLIENTES EQUIPO
TECNOLOGÍA 2.0 CALIDAD COMUNICACIÓN VOZ IP
HERRAMIENTAS SOLUCIONES CLOUD CEM

PATROCINADORES



INTERACTIVE INTELLIGENCE
Deliberately Innovative



COPATROCINADORES



* confirmados a 31/10/2011

ORGANIZADO POR



más información en:
www.salonrc.ifaes.com
Tel. 902 902 282

Salón Profesional

+ 40 Expositores + 1500 Visitantes - Acreditación gratis online

Conferencias Relación Cliente + Call Center

+ 60 Ponentes + Debates

Itinerarios Formativos Contact Center

2 Metas - 8 Directores de Etapa - 10 Etapas



Un nuevo espacio. Una nueva experiencia

Ven y Descubre Nuevas Oportunidades de Negocio y de Mejora en la Atención y la Relación con el Cliente.

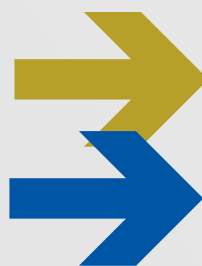


ITINERARIOS FORMATIVOS CONTACT CENTER

Madrid, 22-23 Noviembre 2011

€850+IVA

Más información e inscripciones:
www.salonrc.ifaes.com Tel. 902 902 282



DESAFÍO **100% EQUIPO**

Desarrolla y reinventa tu equipo Contact Center en 5 etapas

DESAFÍO **100% CLIENTE**

Mejora la gestión de la atención al cliente e incrementa la calidad del servicio en 5 etapas

En el marco de:

**RELACIÓN + CALL
CLIENTE + CENTER**

14ª EDICIÓN

RELACIÓN CLIENTE CALL CENTER

14ª EDICIÓN. 22 y 23 Noviembre 2011 – Hotel Meliá Castilla

Un nuevo espacio dedicado a las soluciones y técnicas innovadoras para la relación y la atención al cliente

EMPRESAS EXPOSITORAS (Confirmadas a 31/10/2011)



COLABORADORES



Mejor CRC

Mejor Outsourcer

Mejor Tecnología



Premios CRC ORO

EL RECONOCIMIENTO DE PROFESIONALES POR PROFESIONALES
 El 22 de Noviembre al finalizar la jornada del Salón Relación Cliente + Call Center: **Cocktail, Ceremonia de Entrega y espectáculo**
 Para asistir póngase en contacto con la AEECCC

SALA 2

22 de noviembre

09:00 Recepción de los asistentes

09:15 Nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente: ¿Cuáles son las líneas básicas de esta nueva ley? ¿Cómo afecta a los consumidores? ¿Y a las empresas?

Moderador: **ANA MARZO PORTERA** - Socio Fundador - Equipo Marzo

RAFAEL RAMÍREZ - Gerente Asesoría Jurídica - Reparalia

JUAN MARTÍN ARESTI - Responsable Atención al Cliente - Yoigo

IÑIGO JIMÉNEZ - Director de Asesoría Jurídica y Reclamaciones - Banco Cetelem

10:00 Mister Testis, el asistente virtual de Kukuxumusu: información inmediata, eficaz y divertida en su web corporativa

PEDRO BALBOA - Director de Comunicación - Kukuxumusu

10:30 Cambios operativos, tecnológicos, de calidad... ¿Cómo adaptarlos a la nueva realidad del contact center? La evolución del modelo de atención al cliente: Del contact center tradicional al contact center 2.0

VICENTE LÓPEZ

Presidente - Grupo GSS

11:00 Coffee break y visita al salón

Coffee Break patrocinado por



11:45 Externalización de los servicios de alojamiento y de soluciones de voz/datos

Moderador: **VICENTE LLOSA** - Director Técnico Adjunto - Prosodie

JOSÉ LUIS GONZÁLEZ - Director de Servicios - Darty España

MANUEL CALVO - Responsable IT - Air Liquide España

12:30 Privalia: cómo tener éxito en la venta y la atención al cliente en las Redes Sociales: La Fan Shop y la pestaña de ayuda de Privalia ¿Cómo comunicarse en el mundo 2.0 con el cliente?



SANTIAGO RODRÍGUEZ - Social Media Manager - Privalia

13:00 Back Office: el nuevo campo de batalla para la competitividad de las empresas. ¿Cómo convertir las operaciones de back-office en negocios de alto rendimiento y eliminar ineficiencias que aporten beneficios significativos a las compañías?

Moderador: **JOSÉ LUIS MENOYO**, Director de Tecnología, ACH Consultores

SANDRA CORTEZ, Directora General de Verint para el sur de Europa

ANA PUENTE - Directora - TwoPro

JUAN CARLOS RONDEAU - Director del Contact Center - Mapfre

DAVID GUIJARRO - Responsable de Tecnología del Contact Center - Jazztel

14:00 Fin de la sesión de mañana

15:45 Integrando la Atención para el 80% del mercado de tarjetas



ALFONSO DE LA FUENTE - Gerente de Atención a Usuarios y Gestión de Expedientes - Redsyst

16:15 Las empresas tienden cada vez más a la deslocalización para reducir costes. Pero ¿es posible un offshoring de calidad? Recursos Humanos preparados, incentivos fiscales, infraestructuras adecuadas, amplio abanico de servicios... La solución ¿está en Tetouanshore? ¿Qué parámetros fija la empresa que subcontrata el servicio? ¿Cuál es la relación empresa-proveedor en estos casos? ¿Cómo formar a los RR.HH. para que se alineen con los objetivos de la empresa?

Moderador: **ALI ACHAACH** - Responsable Comercial y de Marketing - Tetouanshore

TAIEB BELGHITI - Director - Tetouanshore

MIGUEL MATEY MARAÑÓN - Director Regional Marruecos, Francia y República Checa - Atento

MOUNIR BERRADA - Director Internacional - Méditel

AZIZ EL ATIAOUI - Director Oficina de Representación España - AMDI (Agencia Marroquí de Desarrollo de Inversiones)

AZIZ BOUMAHDI - Director - Atento Marruecos

17:00 ¿Cómo se traduce la formación en su Call Center en términos de competitividad y diferenciación? Inversión + Formación + Puesta en práctica = x2, x3, x4... el límite es el que tu le pongas

Moderador: **LADISLAO RICO** - Director - RD Corporation Sales&Management

ISABEL ARRIBAS - Directora Dirección y Desarrollo de Personas - Admiral Seguros Balumba

17:45 Fin de la jornada

23 de noviembre

09:15 Recepción de los asistentes

09:30 Call Centers ¿prohibido reírse?... El humor, las risas, el buen ambiente... influyen positivamente en los resultados del negocio! Riámonos

y mejoremos los resultados individuales y del equipo



MARTA WILLIAMS - Ceo- Williams&Associates

10:45 Hablemos de la videoatención: nuevas oportunidades de negocio

- Perspectivas y encaje en el sector ante la proliferación de nuevas plataformas y dispositivos
- Respuesta de la tecnología actual a los retos que presenta su uso
- Aparición de nuevas oportunidades de negocio, sinergias en los centros de atención y ventajas para el usuario
- Casos prácticos: modelos de negocio basados en la videoatención

JORGE MEILÁN - PreSales

Contact Center Manager - Vocalcom

11:15 Coffee break y visita al salón

Coffee Break patrocinado por



12:00 Cuidar y motivar a los equipos encargados de la atención al cliente para optimizar los resultados: el trabajo de la satisfacción empieza en casa. Cuidamos al cliente, ¿pero... qué pasa con nuestros equipos? Valoración, formación, remuneración, autonomía, etc.

Moderador: **CRISTINA GONZÁLEZ** - Directora - Fundación DKV Integralia

YOLANDA FANO - Directora Corporativa SAC y Televenta Seur

ROSA PORTO - Directora Customer Excellence - Yell Publicidad

12:45 La Formación en guerrilla: técnicas de combate

- Ataque: vende, más presupuesto... el ROI
- Defensa: resultados operativos, calidad... desarrollo

AGUSTÍ MOLÍAS - Socio Director - Contact Center Institute

13:15 Aplicaciones móviles y nuevas relaciones con los clientes



CARLOS FERNÁNDEZ - Director Seguros Red Networks

13:45 Contact Centers interconectados: Una acción en el contact center genera una reacción en toda la empresa ¿Cómo mejorar la gestión del Contact Center y tomar las decisiones más acertadas a través de herramientas de Business Intelligence? ¿Cómo dar la mejor respuesta a los clientes en tiempo real? ¿Y cómo puede influir esto en los resultados de negocio?

Moderador: **PABLO ROBLES** - Director Comercial - Mercanza

MAURICIO HERNÁNDEZ - BI CC Evolutive and Innovation Manager - Grupo Danone

14:30 Fin de las jornadas y vino español

SALA 1

22 de noviembre

09:00 Recepción de los asistentes

09:30 Customer Experience como solución en tiempos revueltos. ¿En las vivencias de mis clientes está el futuro de mi marca?

ELENA ALFARO

Socio fundador de EMO INSIGHTS, Directora del Programa Customer Experience Management de ICEMD-ESIC y autora del libro "El ABC del Customer Experience"

10:15 Estrategia: "Management Needs" ¿Cómo ha mejorado el modelo de negocio de SantaLucía tras conocer al cliente y sus necesidades? ¿Qué nuevas puertas se abren tras cambiar la relación con el cliente?

ANA ISABEL QUEIPO GONZÁLEZ

Directora Contact Center - Santalucía

10:45 Coffee break y visita al salón

Coffee Break patrocinado por



11:30 ¿Qué pide ahora el cliente? ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas? ¿Se están adaptando las empresas a las nuevas prácticas de búsqueda de información, de comparativa de productos / servicios y de consumo de sus clientes?

MIGUEL CRUZ - Director de Clientes y Oferta Reale Seguros Generales

DAVID FREIRE - Gerente Internet Móvil y Mensajería. Marketing Residencial - Telefónica de España

MIGUEL CHURRUCA - Director de Marketing - Blusens

AURORA MORILLAS - Directora Corporativa de Marketing y Comunicación - Grupo MRW

12:15 Canal Redes Sociales. ¿Integración con el resto de canales del contact center? ¿Qué cambios implica esta integración? Formas y procedimientos de trabajo, formación del equipo, nueva gestión, etc.

Moderador: **RAQUEL DÍAZ BALLESTEROS** - Product Manager - Telefónica

SIMÓN RUIBAL MENDUÑA - Responsable del Desarrollo de Negocio de Multicanalidad - Telefónica

BEGOÑA DELGADO PEÑA - Responsable de Movistar 2.0

13:00 Los contact center, el músculo de las marcas en el océano social. Es necesaria una fuerza para

monitorizar conversaciones y participar en ellas, el contact center es el músculo que las marcas necesitan para participar en la nueva publicidad: la vinculación



JUAN LUIS POLO - Socio Director - General Territorio Creativo

13:45 Hay que facilitar una interacción directa e instantánea con los clientes... pero ¿es realmente tan fácil desarrollar esa interacción? Claves para alcanzar el éxito en la implantación de un proyecto de atención al cliente usando redes sociales

RODRIGO MIRANDA BELTRÁN

Director General
Shackletonbuzz&Press

14:30 Fin de la sesión de mañana

15:45 Cómo incentivar y fomentar la autonomía de los clientes vía web. La relación cliente enfocada a conseguir clientes independientes y autónomos: customers web self care. Búsqueda de información, consulta de consumo, gestión de facturas etc., los clientes visitan cada vez más las web sites de las compañías... cómo incentivar y fomentar la autonomía de los clientes a través de técnicas personalizadas e innovadoras

Moderador: **FERNANDO APARICIO** - Director Social Commerce - Amvos Consulting
Profesor del Área de Sistemas del Instituto de Empresa

FERNANDO CARRANZA - Director Marketing - Best Doctors

SOPHIE HAEGEMAN - Directora De Clientes - Venca

16:30 Room Mate Hotels: nuestra empresa la gestionan nuestros clientes



MAURICIO ADALID - Director de Comunicación, Branding & RRRP - Room Mate Hotels

17:00 Individualizar a nuestro cliente: ¿hasta dónde y cómo personalizar la relación con nuestros clientes?

La comunicación one to one. ¿Sobre qué criterios basar la personalización de la relación: históricos de compra, análisis del comportamiento del del cliente... ¿Hasta dónde llegar? ¿Cuáles son los límites?

IVÁN MUÑOZ - Responsable E-commerce No Food Area - Carrefour

DANIEL PEÑA - Consultor y Fundador - Creaciones

SANTIAGO ESPADA - Director Central de Reservas - Tradyso

SANDRA VIANA - Responsable CRM y Campañas - Mutua Madrileña

17:45 Fin de la jornada

23 de noviembre

09:15 Recepción de los asistentes

09:30 Dirigir con el cliente o desaparecer. El nuevo consumidor se está convirtiendo en el "director de marketing" de nuestra marca ¿podemos hacer algo frente a esta situación? Esperar... Anticiparnos... o CREAR EL CAMBIO y convertirnos en artistas



JEAN MARC COLANESI

Profesor de ESIC, Business&Marketing School y Director General de Aldaba Comunicación

10:15 Contenido pendiente de confirmar



GABY CASTELLANOS
CEO - SrBurns

11:00 Coffee break y visita al salón

Coffee Break patrocinado por



11:45 Las redes sociales pueden mejorar la relación con el cliente: ¿Cómo apoyarse en Twitter, Facebook etc. para interactuar con sus clientes? ¿Cómo

conocer y acercarse a sus clientes a través de la creación de un blog? ¿Qué precauciones se tienen que tomar? ¿Es suficiente con estar en Twitter o en Facebook para mejorar su relación con el cliente?

Moderador: **JUAN JOSÉ SÁNCHEZ MAYÁN**
Jefe de Contact Center Operaciones - Segurcaixa Adeslas

MARÍA LÓPEZ IGLESIAS - Social Media Manager - Bodaclick

ELENA ALTI - Directora Corporativa de Marca - NH Hoteles

JAIME BUXÓ - Director General Comercial y de Marketing - Barceló Hoteles

12:30 ¿Es su centro de contacto un mal necesario o un activo estratégico?

SAT SANGHERA - Katalyst Solution Manager - Datapoint

13:00 2011: la odisea en el espacio de bancopopular-ecom

ENCARNA CALVO - Directora Comercial - Bancopopular-e.com

13:30 Redes sociales profesionales y su uso en relación con los clientes

POL SANTACANA - Responsable de Comunidades Profesionales de Viadeo y Partnership Manager en España

14:30 Fin de las jornadas y vino español

INFORMACIÓN

INSCRIPCIONES → Tel. **902.902.282**
(+ 34) 91.761.34.80 Fax: 91.576.17.93
www.salonrc.ifaes.com
Email: ifaes@ifaes.com
c/ Marqués de Valdeiglesias, 3. 4º planta.
28004 Madrid

CONTENIDOS
Mónica Andrés → 91.761.34.83

FECHA Y LUGAR

Madrid,
22 y 23 de noviembre de
2011

Hotel Meliá Castilla
c/ Capitán Haya, 43. 28020 Madrid
Tel. 91 567 50 00

CUOTA DE ASISTENCIA

Inscripción a las
**Conferencias Relación
Cliente + Call Center**
1.095€^{+IVA}

DESEO INSCRIBIRME A LAS CONFERENCIAS RELACIÓN CLIENTE + CALL CENTER

Me beneficio de una oferta especial (mencionar el código de su oferta)

Empresa Actividad
Dirección Población CP
Teléfono Fax CIF Nº de empleados
Responsable de Formación

ASISTENTE 1 NOMBRE Y APELLIDOS

CARGO Email para recibir convocatorias

ASISTENTE 2 NOMBRE Y APELLIDOS

CARGO Email para recibir convocatorias

ASISTENTE 3 NOMBRE Y APELLIDOS

CARGO Email para recibir convocatorias



Los asistentes a la conferencia, obtendrán un descuento del 45% sobre tarifas completas en Business y un 50% sobre tarifas completas en Turista en los vuelos con Iberia (excepto para vuelos operados por AIR NOSTRUM para los que obtendrán un 30% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista). La reserva y emisión se hará en oficinas de IBERIA, la web de IBERIA, www.iberia.com, SERVIBERIA 902 400 500 y/o en oficinas de venta de IBERIA, indicar el Tour Code **OSI IB BT1IB21MPE0028**.



TRANSPORTISTA OFICIAL / OFFICIAL CARRIER.
Los asistentes a la conferencia obtendrán **un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia, y Cercanías-Media Distancia-Convencional**. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de descuento en www.salonrc.ifaes.com y presentándolo en cualquier punto de venta Renfe al adquirir el billete.

Usa este QR
Code para
acceder
directamente
al microsite
del evento



Le recomendamos realicen su inscripción con más de 15 días de antelación a la fecha de celebración de la conferencia. A la recepción de la misma, le mandaremos la factura. Las cancelaciones recibidas por escrito **15 días antes de la conferencia darán derecho a la devolución íntegra del importe**, en caso contrario se deducirá un 20%. IFAES se reserva el derecho de cambiar el contenido del programa o alguna ponencia por razones ajenas a su voluntad. La organización se reserva el derecho de desconvocar, suspender, temporal, definitiva, total o parcialmente la conferencia por causas fortuitas o de fuerza mayor entendiéndose como tales, además de las definiciones en uso, otras como pandemia, razones de salud pública o con origen en terceros. La organización no estará obligada a devolver los importes comprometidos ni a indemnizar.