

## Cómo innovar en la experiencia de cliente: B2B y B2C.



### FECHA

13/11/2024, de 9:30 a 11:00 h



### DIRIGIDO A

PYMES con una clara orientación al cliente que quieran mejorar su experiencia, ya sean clientes externos o clientes internos dentro de la cadena de suministro.

Gerentes, Directores Generales, CEOs, Directores de Desarrollo de negocio, Directores de Marketing, Directores de Procesos y Mejora continua.

### OBJETIVOS

- Conocer qué es la experiencia del cliente: experiencia versus satisfacción y los aspectos clave a tener en cuenta para entenderla en profundidad.
- Proporcionar metodología y herramientas para analizar y mejorar su experiencia.
- Analizar la experiencia del cliente desde un punto de vista de procesos.
- Elaborar el Customer Journey Map.
- Definir un plan de acciones de mejora e indicadores de seguimiento.



### INSCRIPCIÓN PREVIA GRATUITA EN:

Webinar (Formato on-line Cámara Valencia)

<https://attendee.gotowebinar.com/register/7687228291329904220>



### PROGRAMA

#### 09:30 h. Bienvenida y presentación.

José Aparici, *Responsable Oficina de Sostenibilidad, Cámara de Comercio de Valencia.*

#### 9:40h. Introducción; metodologías y herramientas para mejorar la experiencia del cliente: mapas de experiencia y acciones de mejora.

Joaquín Membrado, *CEO Grupo Estrategia y Dirección, Secretario General del Club de Innovación CV, Comité de Gobierno del Club Excelencia en Gestión.*

Paula Castrillo, *Consultora Senior de Estrategia y Dirección, Adjunto a Secretaría General del Club de Innovación CV.*

#### 11:00 h. Turno de preguntas y clausura



### MÁS INFORMACIÓN

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, le informamos que los datos por usted facilitados a través de la inscripción en el presente evento, serán incorporados en un fichero titularidad de CÁMARA VALENCIA y cedidos a los colaboradores aquí referenciados.

### Cofinancian



Cofinanciado por la Unión Europea



MINISTERIO DE ECONOMÍA



Fondos Europeos



### Organizan



### Colaboran



Poeta Querol, 15 · 46002 Valencia  
T 963 103 900 / F 963 531 742  
sostenibilidad@camaravalencia.com  
www.camaravalencia.com