



DE LA RETENCIÓN AL COMPROMISO DE POR VIDA

Cómo Buenas prácticas para aumentar el conocimiento y satisfacción del cliente

14 de mayo de 2010

En la situación actual de crisis, hablar de 'retención de clientes' es algo caduco y a la sazón contraproducente. En un contexto en que el tejido de proveedores ha maximizado sus servicios y recortado sus presupuesto, nuestros clientes no han de estar 'retenidos', sino convencidos de que nuestra opción es la mejor posible.

12,00h Apertura

Sr. Sebastián Escarrer

Presidente
APD ILLES BALEARS

Sr. Antoni Viader

Responsable de Innovación
PARCBIT

12,15h Cómo obtener clientes convencidos

Sr. Juan Carlos Alcaide

Director
INSTITUTO MARKETING
Y SERVICIOS

12,45h El futuro de la fidelización de clientes

Dr. Félix Cuesta

Profesor
IE BUSINESS SCHOOL

13,15h De la retención al compromiso: una experiencia práctica

Sr. Lorenzo Fluxá

Miembro del Comité Ejecutivo
COFLUSA

13,45h Coloquio

14,00h Fin de la jornada