

15ª EDICIÓN

# EXPO RELACIÓN + CALL CLIENTE + CENTER

Madrid, 9 y 10 de octubre de 2012 - Hotel Meliá Castilla

## SALÓN PROFESIONAL

DE LAS SOLUCIONES HUMANAS,  
TECNOLÓGICAS Y DE SERVICIOS

**PARA LA ATENCIÓN  
Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

1.500 VISITANTES

+ 60 PONENTES

+ NETWORKING

+ EXPERIENCIAS



*"15 años  
conectando el sector"*

Patrocinadores:



Offshoring Sponsors:



Copatrocinadores:



(Confirmados a 12-09-2012)



[www.salonrc.ifaes.com](http://www.salonrc.ifaes.com)

902 902 282



USA EL HASHTAG #EXPORC

Organizado por:





Martes 9 de octubre 2012

**09.00 Recepción de los asistentes**

**09.15 ¡Cuidado con el cliente enfadado!** ¿Cómo atender quejas y reclamaciones a través de redes sociales? ¿Cómo lograr que el cliente se sienta escuchado? No sólo espera respuesta, sino también acción. ¿Qué caso hacer a los "trolls"?

**Moderador: Rafael Campoamor** Vocal de Divulgación Tecnológica **AERCO-PSM**

**Beatriz Oficialdegui** Online Marketing Director **DESTINIA**

**Margarita Blanco** Subdirectora Prensa, Comunicación Interna **IBERIA**

**Gabriel Rodríguez González** Gerente Canales online **ALSA**

**10.00 La autogestión para mejorar la experiencia del cliente.** Cómo Iberia ha agilizado el tránsito de sus pasajeros por la T4 del aeropuerto de Madrid-Barajas.

**Dimitris Bountolos** Subdirector de Coordinación y HUB **IBERIA**

**10.30 Movilidad y Personalización de la Información al Cliente**

**Enrique Diego Bernardo** Subdirector de Tecnología y Sistemas de Información **EMT**

**11.00 Networking Coffee**

**11.45 La atención al cliente en Sage.** La puesta en marcha de nuevos canales para dar servicios diferenciales.

**Fernando Galvache** Carrillo **CIO SAGE**

**12.15 ¿Servicio o persecución?** Aspectos legales de la geolocalización y la directiva de cookies ¿Cómo evitar que el cliente sienta que pierde su privacidad? Fidelizar clientes y captar nuevos con este servicio personalizado.

**Moderador: Fernando Aparicio** Social Commerce Director **AMVOS**

**Pablo Yun García** Jefe del Dpto. del Servicio Jurídico **IBERDROLA**

**Óscar Casado Oliva** Director Jurídico y de Privacidad **TUENTI**

**Ana Marzo Portera** Socia **EQUIPO MARZO**

**13.00 Gestión de una crisis en las redes sociales:**

Caso iPad y cómo Atención al Cliente y la Organización afrontaron el mayor desafío en términos de reputación de la empresa.

**Pasqual Batalla** Director de Operaciones **LETSBONUS**

**13.30 El futuro de la experiencia del cliente.** Cada día utilizamos más el autoservicio por vía telefónica, a través de la Web y smartphones, y las expectativas aumentan y cambian. ¿Cómo ofrecer una automatización que los clientes decidan usar?

**Moderador: José Luis Menoyo** Director de Tecnología **ACH CONSULTORES**

**Juan Luis Picazo** Area Manager España y Portugal **NUANCE COMMUNICATIONS**

**14.15 Fin de la sesión de la mañana**

**15.30 Mi nombre es agente, agente 2.0.** ¿Cuáles son las habilidades que debe conocer y manejar el teleoperador moderno y cómo le formamos? Consignas para el trato en las redes sociales.

**Sophie Haegeman** Directora Clientes **VENCA**

**Juan José Sánchez** Mayán Jefe Contact Center Operaciones **SEGURCAIXA ADESLAS**

**Encarna Calvo** Directora comercial **BANCOPOPULAR-e.com**

**Joaquín Mouriz Costa** Director de Marca, Comunicación y Publicidad **CETELEM ESPAÑA - GRUPO BNP PARIBAS**

**16.15 Atención 2.0:** Una nueva forma de relación con los clientes en internet. El caso Endesa.

**Jorge Sánchez-Mayoral** Subdirector Gestión de Clientes, Internet e Innovación **ENDESA**

**16.45 Fidelización, fidelización y fidelización.** Nuevas tendencias en fidelización de clientes: Incorporar el engagement emocional y el customer experience. ¿Cómo conseguir vincular el cliente emocionalmente a la marca y asegurar su incondicionalidad absoluta?

**José Ignacio Ruiz** Responsable Marketing, Fidelización y Gestión de Cartera **ORANGE**

**Juan Luis Miranda** CRM Manager **FIAT**

**Roberto Franza Álvarez** Director Marketing Clientes Unidad de Negocio Particulares **VODAFONE ESPAÑA**

**Javier Montes** Director General de Servicio al Cliente **ING DIRECT**

**Óscar Bayó** Jefe Marketing Relacional **LABORATORIOS ALMIRALL**

**17.45 Fin de la jornada**

Miércoles 10 de octubre 2012

**09.15 Recepción de los asistentes**

**09.30 ¿Cómo integrar el mobile marketing en nuestra estrategia de atención al cliente?** ¿Qué tecnología es más útil para la relación con el cliente: códigos QR, Apps, pago por el móvil...?

**Moderadora: Cristina Recuero** Responsable Mobile Marketing **VIVAKI**

**Carlos Fernández Fuente** Socio Director Seguros Red Networks (**SEGUROSRED**)

**Andrea Fiorentino** VP Mobile Market Development Southern Europe **VISA**

**Ignacio Pindado** Director Canal Móvil **GRUPO BANCO POPULAR**

**10.15 Nuevos canales para relacionarse con el cliente.** ¿Qué ventajas aportan los canales nuevos (web, smartphone, tablets...) al cliente como alternativa al tradicional telefónico? ¿Cómo se integran estos nuevos canales con el Contact Center?

**11.00 Networking Coffee**

**11.45 Personalización vs. Mass Marketing.** La información que nos llega es cada vez mayor y por más canales. ¿Se percibe el marketing personalizado como una atención diferenciada y de calidad al cliente?

**Moderador: Fernando Rivero** Socio-Director de Marketing **TATUM / Consejero ASOCIACIÓN DE MARKETING DE ESPAÑA**

**José María García** Martín Responsable de Clientes **REALE SEGUROS GENERALES**

**Luis del Olmo Piñero** Executive Vice-President Group Marketing & Asia-Pacific **MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL**

**Eduardo Tornos y de Inza** Responsable de Marketing **OPTICALIA SAN GABINO**

**12.30 Taller para managers de contact center:** Muchos vieron caer la manzana, solo uno se preguntó por qué. Las leyes de Newton en la formación.

**Agustí Molías** Socio-Director **CONTACT CENTER INSTITUTE**

**13.00 Trivago evaluación: Convertir al cliente real en Mystery Guest.** Funciones y beneficios de esta forma de medir la satisfacción del cliente hotelero.

**Alberto Calcerrada** Director de Comunicación **TRIVAGO**

**13.30 La Customer Experience es parte de la identificación con la marca.** ¿Cómo conocer los gustos y las opiniones de los clientes para individualizar y personalizar el trato, y cómo transformar sus quejas y desencantos en experiencias positivas?

**Carmen Porras Díaz-Hellín** Compliance Manager - Corporate Customer Service **TNT EXPRESS**

**14.15 Fin de las jornadas y vino español**



## Martes 9 de octubre 2012

## 09.00 Recepción de los asistentes

## 09.15 Gestión de equipos en tiempos de crisis.



Con los tiempos que corren ¿cómo motivamos a los agentes a un esfuerzo mayor para mantener, captar y lograr la satisfacción de los clientes? ¿Cómo lograr el compromiso de los empleados y que estén contigo porque son felices y no porque no tienen otra opción?

**Jaime Chaves** Responsable CRM y Atención al Cliente AVIS

**Joaquín Berni** Wennekers Director de Operaciones de Empresas ONO

**Raúl Rama Romero** Director Centro de Relación con el Cliente BERLYS ALIMENTACIÓN

## 10.00 Jamming the contact center...

Os invitamos a participar en una sesión de pura innovación.

## Starring:

**Agustí Molías** Socio-Director CONTACT CENTER INSTITUTE

**Mariano López** Director General INREVOLUTION

## 10.45 Networking Coffee

## 11.30 Atención personalizada vs. atención automatizada. ¿Quién ganará la lucha en la Ley de Atención al Cliente? ¿Qué cambios implica? ¿A quién afecta y en qué medida?



**Juan Carlos Rondeau** Director C@C 24 MAPFRE FAMILIAR

**Rosa Campos** Responsable de Atención al Cliente PELAYO Servicios Auxiliares de Seguros

**Rafael Ramírez Cruz** Director Jurídico METLIFE

## 12.30 Control del rendimiento de un call center a través de un BI.

**Pablo Robles** Director Comercial MERCANZA

## 13.00 Cross border estándares: Cómo mantener y asegurar una calidad reconocible y familiar de atención al cliente, independientemente del país en el que se encuentra el viajero, enfrentando diferencias culturales del personal.



**Alexandra da Silva** Corporate Central Reservations Office Director, Corporate Sales Department NH HOTELS

## 13.30 Monitorizar para asegurar la calidad en el contact center. ¿Cuál es el número adecuado de monitorizaciones? ¿Cómo sistematizar las tareas de monitorización y control de las llamadas? ¿Cómo actuar ante un descenso en la calidad de atención al cliente?



**Ana María Martínez** Responsable Contact Center VITALDENT

## 14.15 Fin de la sesión de la mañana

## 15.30 Pep talk Convertimos el deber en placer: ¡Elige ser feliz en el trabajo!

**Sean Lynch-Twomey** Consultor asociado, experto en coaching, formación y asesoramiento

## 16.15 ¿Por qué no despega el homeshoring en España cuando el ahorro de costes es tan importante en la actualidad?



¿Cuáles son los obstáculos para que los agentes trabajen desde casa? Valoramos los beneficios para la empresa y trabajadores. ¿Cómo se supervisa el trabajo y cómo se mantiene la buena comunicación?

**Olvido López** Responsable Planificación y Procesos ASITUR

**Ramón Capdevila Pagès** Director General FUNDACIÓN UNIVERSIA (Grupo Santander)

**Cristina González Hipólito** Directora General FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA

## 17.00 Una buena cultura en el contact center inspira excelencia en la relación cliente.



Cómo el buen liderazgo, el coaching y la gestión de talento puede llevar a satisfacción laboral y esa a productividad y mejora de ingresos. Construir un sistema eficaz de recompensas y reconocimiento: ¿Cobrar por llamadas atendidas o por problemas resueltos?

**Borja Ramos** Subdirector de RRHH REPARALIA

## 17.45 Fin de la jornada

## Miércoles 10 de octubre 2012

## 09.15 Recepción de los asistentes

## 09.30 ¿Optamos por Nearshore o Offshore?



Valoramos la calidad vs. los bajos costes de explotación ¿Es externalización pero con personal propio el término medio? La importancia de la formación, supervisión e incentivación del personal.

**Manuel Solé Rodríguez** Gerente de canales no presenciales IBERDROLA

## 10.00 El centro de contacto como espejo de la realidad de nuestros clientes. ¿Qué "sabe" nuestro contact center? ¿Cómo servir mejor



al cliente e impulsar nuestro negocio en tiempos complejos? ¿Cómo mejorar el ROI?

**Moderador: José Luis Menoyo** Director de Tecnología ACH CONSULTORES

**Sandra Cortez** Directora General Iberia e Italia VERINT

**Ana Puente** Directora de Operaciones TWOPRO

## 10.45 Networking Coffee

## 11.30 Workshop IFAES Cómo potenciar y mejorar los resultados comerciales a través de una adecuada gestión del equipo de televenta y de las ventas cruzadas: vender más y mejor trabajando desde dentro.

**Ladislao Rico** Consultor IFAES

## 12.15 Mmmmm... ¿ININ? ¿Por qué? Experiencias en primera persona que nos impulsaron hacia un cambio tecnológico con ININ.

**Raúl de la Morena** Responsable de IT ADECCO OUTSOURCING

**Jesús Álvarez** Director de Organización y Procesos EXTEL CRM

## 12.45 La hoja de ruta laboral en los contact centers. ¿Cómo afecta la Reforma Laboral al sector? ¿Y el acuerdo del Convenio Colectivo? ¿Es necesaria una profesionalización de la profesión a través de una formación reglada?



**Jennifer Arienza** Responsable CAT y Gestión Documental SEGUROS RGA

**Isabel Arribas** Directora de Dirección y Desarrollo de Personas ADMIRAL SEGUROS (Balumba y Qualitas Auto)

**Carolina Heredero** Gerente del Centro de Gestión de Clientes PROSEGUR

## 13.30 El Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid 012. ¿Cómo hacer para que los ciudadanos se sientan como "clientes"? El Plan Integral de Dinamización de la Atención Ciudadana: atención presencial, telefónica, redes sociales, web y la Red de Ventanilla Única



**Concha Guerra** Directora General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano COMUNIDAD DE MADRID 012

## 14.15 Fin de las jornadas y vino español



EMPRESAS PARTICIPANTES (Confirmadas a 12-09-2012)



COLABORADORES



Mejor CRC

Mejor Outsourcer

Mejor Tecnología



# Premios CRC ORO

## EL RECONOCIMIENTO DE PROFESIONALES POR PROFESIONALES

El 9 de octubre al finalizar la jornada del Salón Relación Cliente + Call Center: **Cocktail, Ceremonia de Entrega y espectáculo.**

Para asistir póngase en contacto con la **AEERC**

# COMPARTE. **DESCUBRE.** INNOVA

DÉJATE SORPRENDER Y VISITA UN ESPACIO LLENO DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO Y DE HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN Y LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

## SALÓN PROFESIONAL ¡VISITA GRATUITA!

+ 40 Expositores + 1.500 Visitantes



## CONFERENCIAS RELACIÓN CLIENTE / CALL CENTER

+ 60 Ponentes + Debates



## ITINERARIOS FORMATIVOS CONTACT CENTER

2 Destinos - 9 Directores de Etapa - 5 Etapas



➔ **DESTINO**  
EQUIPOS CONTACT CENTER

➔ **DESTINO**  
CALIDAD DEL SERVICIO

**850€ + IVA**

Más información e inscripciones en:

[www.salonrc.ifaes.com](http://www.salonrc.ifaes.com)

**902 902 282**

En el marco de:

**EXPO RELACIÓN CALL CLIENTE CENTER**

15ª EDICIÓN

**INFORMACIÓN****Inscripciones:**

Tel. 902 902 282 - (+ 34) 91 761 34 80 - Fax: 91 576 17 93  
 www.salonrc.ifaes.com - ifaes@ifaes.com  
 C/ Marqués de Valdeiglesias, 3. 4º planta.  
 28004 Madrid

**Facturación:** Reyes Martínez / 91 761 34 93

**Contenidos:** Rie Boe Pedersen / 91 761 34 97

**FECHA Y LUGAR****Madrid,**

9 y 10 de octubre de 2012

**Hotel Meliá Castilla,**  
 C/ Capitán Haya, 43  
 28020 Madrid

Tel. 91 567 50 00

**CUOTA DE ASISTENCIA**

Inscripción a las **CONFERENCIAS RC+CC**

**1.095€ + IVA**

Deseo inscribirme a las **CONFERENCIAS RC+CC**

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:

De conformidad con lo previsto en la LOPD 15/1999, le informamos que sus datos serán incluidos en un fichero de I.F. EXECUTIVES, S.L. para gestionar su participación en la conferencia, así como ofrecerle información comercial de los productos y servicios de IFAES, pudiendo ser cedidos con la misma finalidad a aquellas empresas que colaboren con IFAES. Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición mediante comunicación a IFAES. C/Marqués de Valdeiglesias, 3. 4ª Planta. 28004 Madrid.



**TRANSPORTISTA OFICIAL/OFFICIAL CARRIER.** Los asistentes a la Conferencia, obtendrán **un descuento del 30% sobre tarifas completas en Business y un 40% sobre las 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. www.iberia.com. SERVIBERIA: 902 400 500 y/o en oficinas de venta de IBERIA. Indicar el **Tour Code OSI IB BT2IB21MPE0050**



**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.

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.