

Madrid, 26 abril de 2023

Gestión de equipos de atención al cliente

MEJORES PRÁCTICAS PARA LOGRAR LA MOTIVACIÓN, COMPROMISO Y ENGAGEMENT DE LOS EQUIPOS

SPEAKERS



Nuria Ortuño
CLIKALIA



María López Garrido
HOMESERVE



Daniel Solera
HYUNDAI MOTOR ESPAÑA



Fernando de Santos
IBERCAJA



Claudio Hernández Olalla
ISS FACILITY SERVICES



Dina Álvarez
LEROY MERLIN



Silvia Mendoza
METROVACESA



David Barroeta
OPTICALIA



Enrique Moreno
ORPEA



Daniel Ferreiro Díaz
SANITAS SEGUROS



Monserrat Díaz Ruiz
SECURITAS DIRECT



Anna Savelli
SKECHERS



Loreto Núñez de Valverde
SWENO ENERGÍA



David Alonso Gracia
TELEFONICA



Eduardo Taberno
VITHAS



⚙️ 2 mesas redondas

⚙️ 5 case studies

⚙️ 15 speakers

iFAES.

agenda



A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Directores y responsables de servicios de atención al cliente
- Directores y responsables de Contact Centers
- Directores de Customer Care
- Directores y responsables de Experiencia de Empleados
- Directores y responsables de Experiencia de Clientes
- Directores y responsables de RR.HH.



OBJETIVOS

- Poner el foco en la experiencia de empleado para construir una sólida y eficaz experiencia de cliente
- Construir un equipo de atención al cliente adaptado a las necesidades actuales de las organizaciones
- Implantar planes de formación eficaces y útiles para los equipos de atención al cliente
- Evaluar el desempeño del equipo para impactar en su motivación y engagement
- Analizar la importancia del supervisor para alcanzar los objetivos del equipo

09.00 **RECEPCIÓN DE LOS ASISTENTES**

09.15 **APERTURA GESTIÓN DE EQUIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

09:30 /
10:10 **STORYTELLING PARA MEJORAR LA CX**

María López Garrido / Gerente de Experiencia de Cliente. **HOMESERVE**

10:15 /
11.15 **DEL EMPLOYEE ENGAGEMENT AL CUSTOMER ENGAGEMENT**

- Como tener equipos motivados y comprometidos repercute en la satisfacción de los clientes y en el negocio. El papel del líder o manager en la consecución de este objetivo
- Formación, comunicación interna, evaluación de competencias, desarrollo de carrera... ¿Cómo construir una experiencia de empleado completa?

M **Loreto Núñez de Valverde** / Head of CX. **SWENO ENERGÍA EL CORTE INGLÉS**
Nuria Ortuño / Directora Contact Center. **CLIKALIA**
David Alonso Gracia / Employee Experience. **TELEFONICA**
Daniel Ferreiro Díaz / Responsable de formación y selección. **SANITAS SEGUROS**
Enrique Moreno / Director de RR.HH. **ORPEA**

11:20 /
11:50 **PAUSA CAFÉ & NETWORKING**



11:55 /
12:35 **GESTIÓN DE CONFLICTOS EN UN EQUIPO**

Fernando de Santos / Jefe de Operaciones. **IBERCAJA**

12:40 /
13:20 **EMPLOYEE JOURNEY Y SU IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN Y EL COMPROMISO**

Dina Álvarez / Directora de Experiencia Empleado. **LEROY MERLIN**

13:25 /
14:00 **COMO IMPLICAR A LOS EQUIPOS EN LA CX**

Silvia Mendoza / Responsable de Experiencia de Cliente / **METROVACESA**

Gestión de equipos de atención al cliente

agenda

14:05 /
15:25

ALMUERZO & NETWORKING



15:30 /
16:10

TÉCNICAS DE IMPACTO EN FORMACIÓN

Claudio Hernández Olalla / Head of Learning and Development. **ISS FACILITY SERVICES**

16:15 /
17:15

CARACTERÍSTICAS DE LOS ENTORNOS DE TRABAJO ACTUALES PARA ATRAER Y RETENER EL TALENTO

- Salario, horario, teletrabajo, formación, desconexión digital... ¿Qué elementos son esenciales en las nuevas organizaciones para lograr la atracción del talento y el compromiso de los equipos?
- ¿Cómo construir un equipo adaptado a las necesidades actuales de tu servicio de atención al cliente?
- ¿Los valores éticos de la empresa son cada vez más importantes para generar engagement con los equipos?
- El perfil del nuevo agente en la era digital

Daniel Solera / Director de Calidad y Desarrollo de Red. **HYUNDAI MOTOR ESPAÑA**

David Barroeta / Director de Personas. **OPTICALIA**

Montserrat Díaz Ruiz / Directora Relación con el Cliente. **SECURITAS DIRECT**

Eduardo Tabernero / Director de área de Talento. **VITHAS**

Anna Savelli / Customer Service Manager. **SKECHERS**

17:20

FIN GESTIÓN DE EQUIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

(00 34) 91 761 34 80
ifaes@ifaes.com / www.ifaes.com



PRECIO Y DESCUENTOS

- 1.050€ + IVA
- Consultar descuentos de grupo



RESPONSABLE CONFERENCIAS

Juan Luis Zumaque
jlzumaque@ifaes.com / 911 859 548



FECHA Y LUGAR

Madrid, 26 de abril de 2023
Lugar: pendiente de confirmación.



POLÍTICA DE CANCELACIONES

- Los cambios de asistentes se pueden realizar sin penalización y se tienen que comunicar por escrito indicando el nombre y los datos de contacto del nuevo asistente.
- Las cancelaciones recibidas por escrito 15 días antes del inicio del curso dan derecho a la devolución íntegra del importe o la emisión de un saldo a favor de la empresa para otros cursos.
- En caso de cancelación con una antelación de entre 15 y 7 días a la fecha de inicio del curso se retendrá un 20% del importe.
- En caso de cancelación con una antelación de menos de 7 días a la fecha de inicio del curso se retendrá un 100% del importe.
- IFAES se reserva el derecho de anular o aplazar el curso si considera el número de participantes insuficiente. IFAES informará a los inscritos del aplazamiento y de la nueva fecha de celebración en un plazo razonable. Si IFAES no fija una nueva fecha de celebración o si el inscrito no puede asistir, se procederá a la devolución de los importes abonados o a la emisión de un saldo a favor de la empresa cliente.

IF EXECUTIVES, S.L.U. es el Responsable del tratamiento de sus datos personales y le informa de que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD), con la finalidad de mantener una relación comercial (en base a una relación contractual, obligación legal o interés legítimo) y conservarlos durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento o mientras existan prescripciones legales que dictaminen su custodia. No se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal. Asimismo, se le informa de que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y los de limitación y oposición a su tratamiento dirigiéndose a IF EXECUTIVES, SLU en AVENIDA DE BRASIL, 17 14 - 28020 MADRID (Madrid). E-mail: ifaes@ifaes.com y el de reclamación a www.aepd.es.