

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
- 15% dto. hasta el 29/03/2023
- 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.