

6ª EDICION

El cliente ha cambiado su forma de consumir....
¿Ha cambiado su política de fidelización con él ?

FIDELIZACION Y RETENCION DE CLIENTES 2013

"...En un entorno donde el precio es el principal factor de atracción, la necesidad de reforzar los vínculos con los clientes se hace imprescindible."

Cinco Días 09/07/2012

Madrid, 10 de Abril de 2013
Hotel Confortel Atrium



Inscríbese ahora!
info@iir.es
902 12 10 15 • www.iir.es

Por sólo 799€

Si efectúa el pago hasta el 22 de Marzo

iir España
an informa business
bringing knowledge to life



#iirFidelizacion

En un entorno donde la **captación** de **nuevos clientes** es cada vez más **complicada** la **retención** se convierte en un **punto crítico** para el **éxito** de su **negocio**

- Alineación entre **fidelización** y **dirección** de **ventas**
- Posibilidades del **SoLoMo** en las **políticas** de **retención**
- Fidelizar utilizando la **experiencia** del **cliente**
- Definición de **estrategias** y **retornos** para retener en **redes sociales**

Con la participación de:



Juan Carlos Alcaide
www.fidelizaciondeclientes.com
ESIC



Raúl Madariaga
EDENRED



Miguel Cruz
SEGUROS REALE



Javier Alonso Roig
LG ELECTRONICS



Eva Ureta
TOURLINE EXPRESS



José Ignacio Ruiz
ORANGE ESPAÑA



Imanol Torres Melero
EROSKI

La cita anual imprescindible para:

EMPRESAS ANUNCIANTES

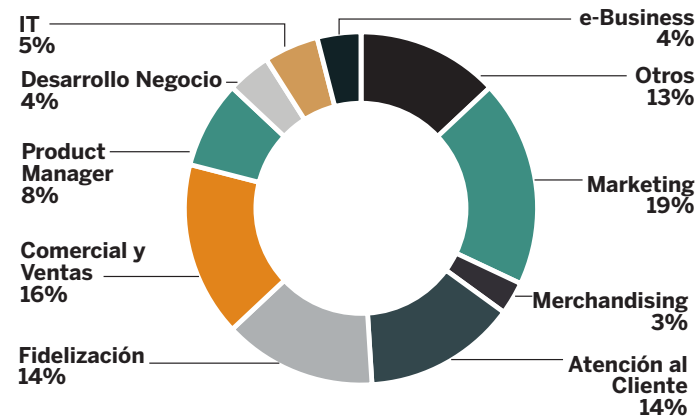
- Director de Marketing
- Director de Marketing Directo
- Responsable de Fidelización
- Director de Promociones
- Director Comercial y de Ventas
- Director de Gestión Atención a Clientes
- Director de Calidad de Servicio
- Key Account Manager
- Responsable de CRM

AGENCIAS DE MARKETING Y PUBLICIDAD

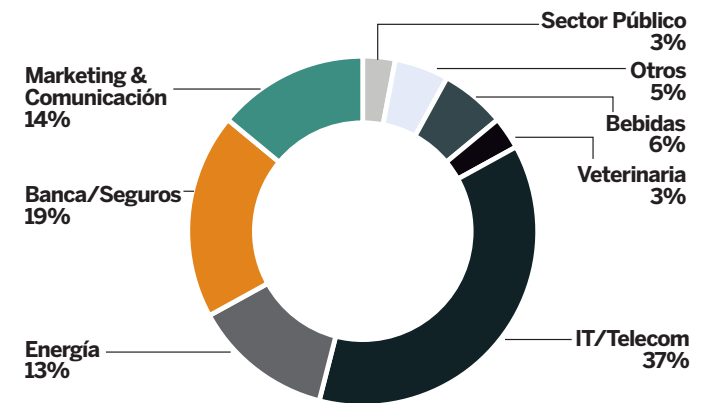
- Director General
- Key Account Manager

Quién asistió a anteriores convocatorias

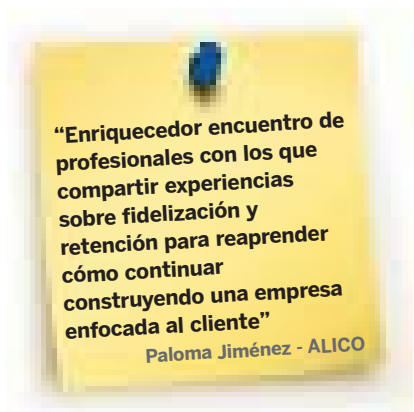
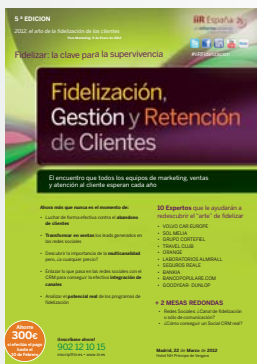
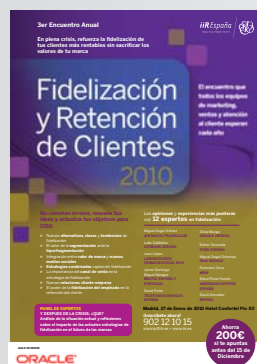
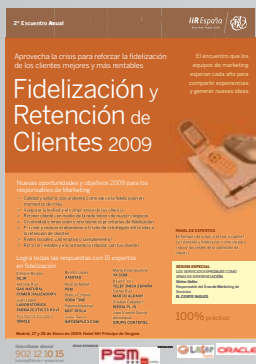
CARGOS



SECTORES



5 ediciones de un evento consolidado en el sector



FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES 2013

Madrid
10 de Abril
2013

FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES 2013

9.00

Recepción de los asistentes

9.25

Apertura de la Sesión

9.30

- **Fidelización de clientes: a la búsqueda de la contención y retención Recetas y mejores técnicas para evitar la fuga de clientes**



Juan Carlos Alcaide
Director
www.fidelizaciondeclientes.com
Profesor
ESIC

10.15

- **Cómo gestionar la relación con un cliente que utiliza el posible abandono como argumento**
 - Analizando la delgada línea que hay entre precio y calidad
 - Cómo generar alarmas y activar campañas de fidelización de los potenciales clientes "en peligro"
 - Qué acciones concretas contribuyen a la fidelización a través del servicio
 - Cómo utilizar el Datamining para adelantarse al posible abandono de un cliente
 - Cómo personalizar los contenidos y ofertas en tiempo real para incrementar el nivel de fidelización, tener up- selling y cross- selling proactivos y una menor tasa de abandono



Miguel Cruz
Director de Clientes y Oferta
SEGUROS REALE

11:00

Café

11:30

- **¿Cómo alinear el programa de idealización con la estrategia de ventas? ¿Cuál es el más adecuado para cada sector?**



Eva Ureta
Dpto. de Marketing
TOURLINE EXPRESS

12.15

- **La nueva experiencia multicanal: cómo conseguir un contacto global con el cliente**



Imanol Torres Melero
Direct Marketing Manager
EROSKI

13:00

- **Cómo integrar el concepto SoLoMo en la estrategia de Marketing y sus posibles usos en la fidelización**

La experiencia práctica de QDQ media

- Oportunidades del Real Time Marketing para la empresa
- Captación y fidelización de clientes para los negocios locales gracias al uso de los social media y la tecnología móvil
- CRM Social: De CRM tradicional al Social CRM

Enrique Burgos

Director Marketing
QDQ MEDIA

13:45

Coloquio y preguntas

14:00

Comida

15:30

- **Puntos clave en el diseño de programas de retención de clientes en el B2B**
 - Qué diferencia un programa B2B para servicios
 - Cómo diseñar un CRM de B2B
 - Cómo identificar necesidades del cliente B2B
 - Cómo fidelizar a los clientes en este entorno
 - Medición de retornos



Raúl Madariaga
CRM Manager
EDENRED

16:30

- **La importancia de los contactos que se tiene con el cliente: cómo acometer la Fidelización desde los "momentos de la verdad"**

La experiencia práctica de LG



Javier Alonso Roig
Multichannel CRM Analyst
LG ELECTRONICS

17:15

- **The voice of the customer: porqué promover buenas experiencias como cliente genera fidelidad e imagen positiva para una marca**



José Ignacio Ruiz
Responsable Marketing y Fidelización
ORANGE ESPAÑA

18:00

Coloquio y conclusiones

Beneficiarse de ser social: plante sus cuestiones y reserve a través de



¿Cómo inscribirse?

Elija entre estas 5 opciones para enviarnos sus datos

www.iir.es inscrip@iir.es

- ▶ t: 902 12 10 15 - 91 700 48 70
- ▶ f: 91 319 62 18
- ▶ Príncipe de Vergara, 109
28002 Madrid

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para confirmar su inscripción

Fidelización y Retención de clientes 2013

Madrid, 10 de Abril de 2013 BF077

PRECIO	1.299€*
si efectúa el pago antes del 22 de Marzo	799€*
*IVA no incluido	
Consulte Precios Especiales en América Latina	

3ª INSCRIPCION

DESCUENTO

15%

LUGAR DE CELEBRACION
Hotel Confortel Atrium
C/ Emilio Vargas, 3-5. 28043 Madrid
Tel. 91 398 38 70



No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación
iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

Div.B/D/E

Media Partners



¿Tu empresa es proveedora de Servicios y Soluciones en Fidelización de Clientes?

Fidelización y Retención de Clientes reunirá a muchos de sus potenciales clientes.

- > Presente su propuesta de valor como ponente
- > Genere nuevos contactos comerciales
- > Relacione su marca con la Fidelización de Clientes en una campaña de Marketing Directo dirigida a su público objetivo
- > Descubra los avances de la competencia y diferénciese de ella
- > Aproveche el mejor escaparate para sus Servicios y Soluciones...

... Como Patrocinador de Fidelización y Retención de Clientes 2013

Estamos a su disposición para contarle cómo

Nacho Flores • nflores@iirspain.com • + 34 91 700 49 05

INFORMACION GENERAL

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (**) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción.

iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(**) En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la Cadena NH haciendo su reserva a través de Viajes Iberia. e-mail: valladolid.labradores@viajesiberia.com o Tel. 98 321 95 70, indicando que está Vd. inscrito en un evento de iiR España.



TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2012 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 asistencia en www.iir.es/renfe y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.

TRANSPORTE OFICIAL



Los asistentes a los eventos que iiR España celebre obtendrán un descuento del 45% en Business y del 50% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia e Iberia Express. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifas completas Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, www.iberia.com/ferias-congresos/ y/o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code **BT2IB2IMPE0020**

Datos personales: En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y/o documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.