LANZAROTE – 21 y 22 de julio

SEMINARIO INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER EXPERIENCE

ICT
Instituto Canario de Turismo

¿Por qué *Customer Experience?*

La **Economía de la Experiencia** es la última tendencia en la evolución del mercado y se caracteriza por la constatación de que los clientes ya no adquieren productos o servicios, sino **experiencias y vivencias** que integran en su biografía y, consecuentemente, en su identidad.

La empresa debe, por tanto, poner el foco en la generación de **experiencias memorables** con las que sus clientes se identifiquen, en las que la inmersión y la participación activa sean características ineludibles.

Objetivos

La finalidad es aumentar los ingresos analizando la experiencia como herramienta de generación de satisfacción, diferenciación, fidelización y rentabilidad. Para ello se explican técnicas, herramientas y buenas prácticas relacionadas con la gestión de la experiencia del cliente.

Metodología

Taller interactivo con casos prácticos y ejemplos, debates y discusiones que cobrarán especial importancia a lo largo del desarrollo del seminario.

Lugar y horarios

Arrecife Gran Hotel & Spa
Viernes 21 de julio y sábado 22 de julio.

Dirigido a:

Todo profesional que esté interesado en la **creación de valor** para su producto y/o servicio a través de la experiencia de cliente. Dado que se hará un foco especial en el **sector turístico canario**, todo empresario o emprendedor implicado en este sector.

Se trata de un seminario técnico, donde tienen cabida profesionales de las áreas de **Dirección General, Marketing, Estrategia, Operaciones, Finanzas, Control de Gestión y Recursos humanos.**

PROGRAMA

Viernes 21 de julio - de 16:00 a 21:00 h

16:00 Bienvenida y presentación
16:15 Introducción al Customer Experience. La Economía de la Experiencia
17:15 Transformación digital y Customer Experience. Omnicanalidad y agregación vivencial al servicio turístico vía la tecnología.
18:15 Experience Design y Customer Journey.
19:00 Factores críticos de la experiencia del cliente en turismo
19:30 Pausa Café
19:45 Marketing Experiencial: El modelo MKTUR
20:15 Lazos con el cliente: "El modelo Loyalting"

Sábado 22 de julio – de 9:00 a 14:00 h

9:00 Los 100 errores de la experiencia de cliente
9:45 Actividad de grupo
11:00 Presentación de grupos
12:00 Actividad Experiencial.
13:00 Buenas prácticas del sector turístico. Las nuevas Tendencias del sector turístico:

- Experiencias y vivencias, según Kahneman.
- Sensaciones y emociones
- Marketing de experiencias
- Branding emocional: *lovemarks* en turismo
- Conexión emocional y fidelización
- Convierte la visita a tu empresa en una experiencia memorable

13:45 Síntesis y conclusiones.
14:00 Cierre

PONENTES

Felipe Quintana

- Ingeniero industrial por la ULPGC y MBA por el IE Business School. Desde 2004
- Profesor del IE Business School donde imparte Customer Experience Management entre otras materias
- Consultor en el sector turístico

Juan Carlos Alcaide

- Licenciado en Sociología por la Universidad Complutense, y con postgrado en Marketing, Recursos Humanos y Management
- Director de la consultora MdS y profesor en varias escuelas de negocios
- Autor del libro “Los 100 errores de la Experiencia de Cliente”

EL MUNDO CAMBIA
LIDERA EL CAMBIO

+ información
Teléfonos: 822 016 429 - 618 593 207
info@institutocanariodeturismo.com

www.institutocanariodeturismo.com

ICT
Instituto Canario de Turismo

Colaboran

GAH Arrecife Gran Hotel & Spa

AETUR

ASOLAN

Centros de Arte, Cultura y Turismo
EPEL del Cabildo de Lanzarote