



¿CAMBIAMOS LA MENTALIDAD?

MIÉRCOLES, 20 MARZO, 2019

BARCELONA



@Club_Excelencia
#compartiendoymejorando

Marzo 2019

Compartiendo y mejorando juntos

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Programa

PROGRAMA



MIÉRCOLES, 20 MARZO,
2019



09:30 - 12:30

09:30-10:00 **Bienvenida**, recepción de asistentes y café Networking

10:00-10:15 **La importancia del cambio de mentalidad en la “Experiencia Cliente”**

- D. Miquel Romero Director - Club Excelencia en Gestión
- D. José Luis Delmas Director - MADISON Market Research

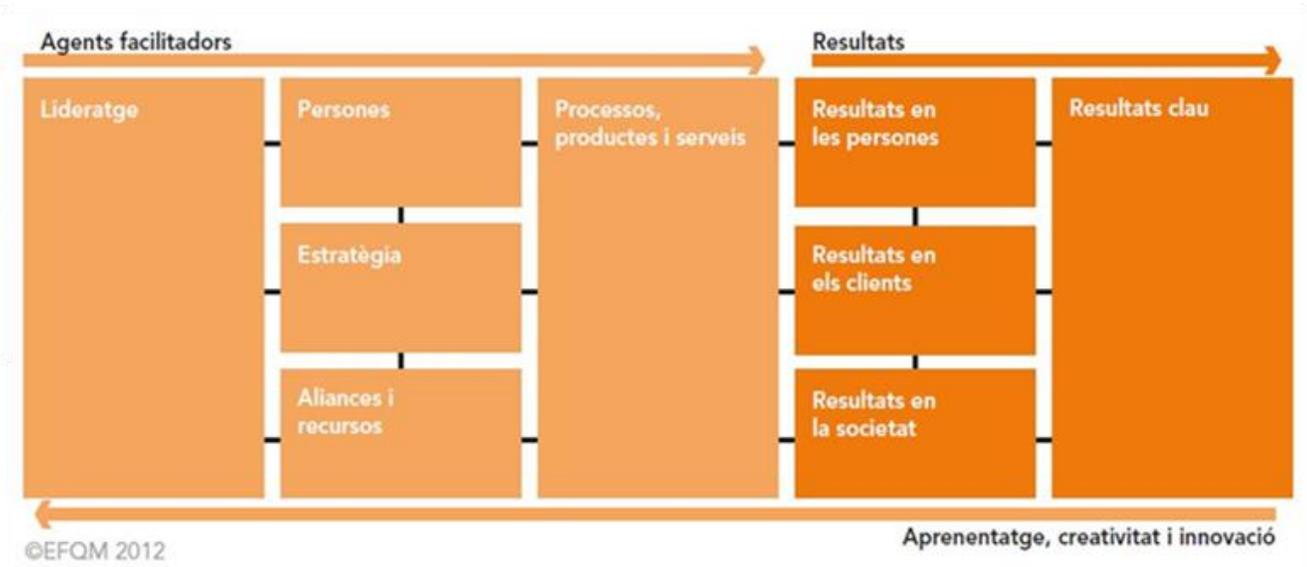
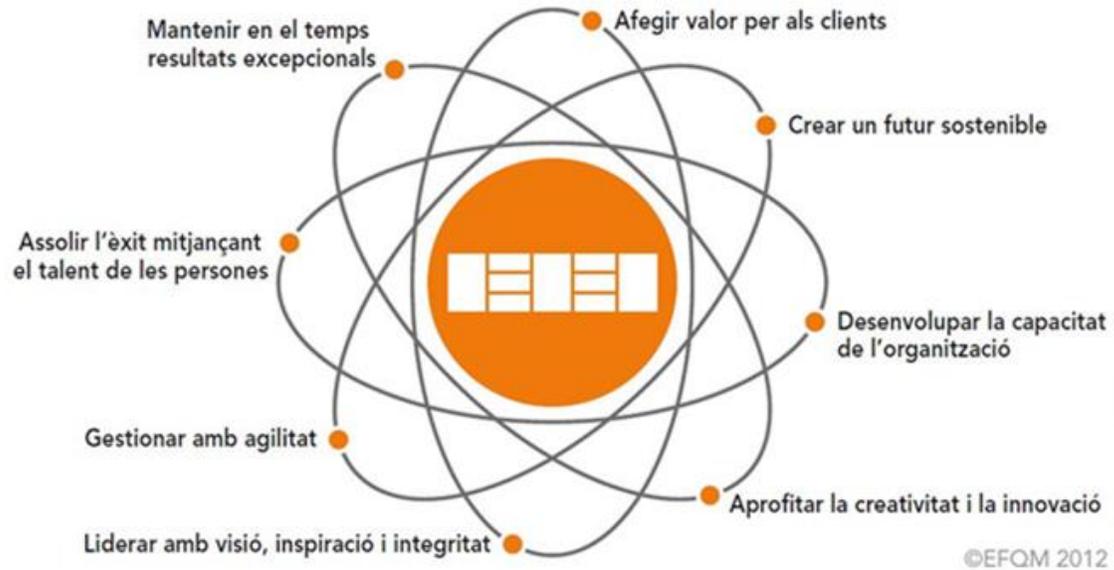
10:15-12:15 **Taller: ¿Cambiamos la mentalidad?: convertir un servicio en una experiencia de cliente.**

Taller con metodología de co-creación y Desing Thinking

- D. José Luis Delmas Director - MADISON Market Research

12:15-12:30 **Conclusiones**

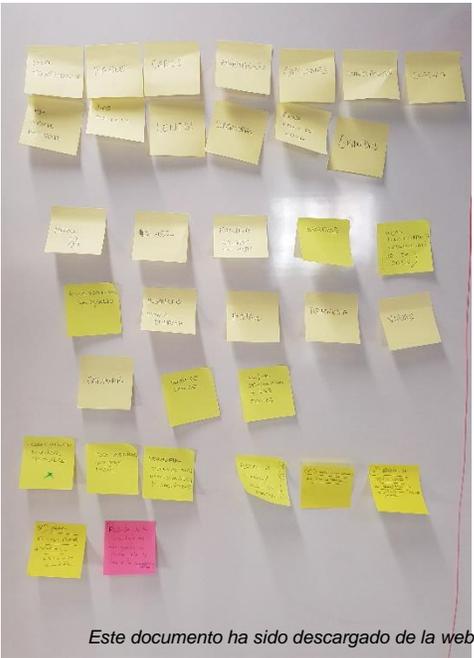
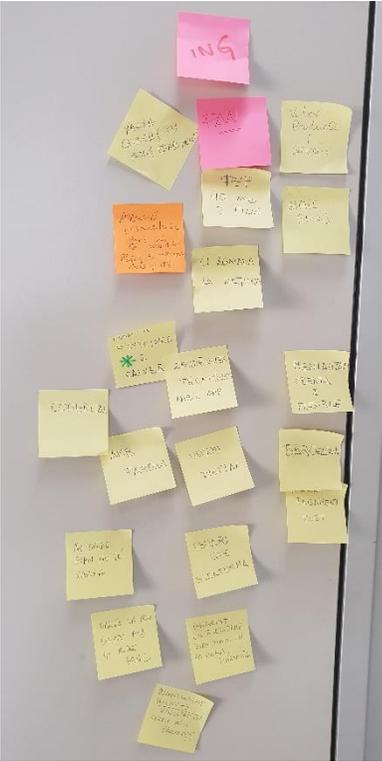
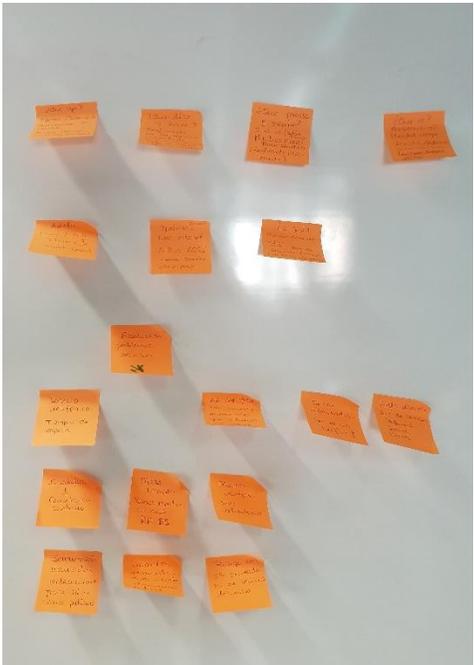
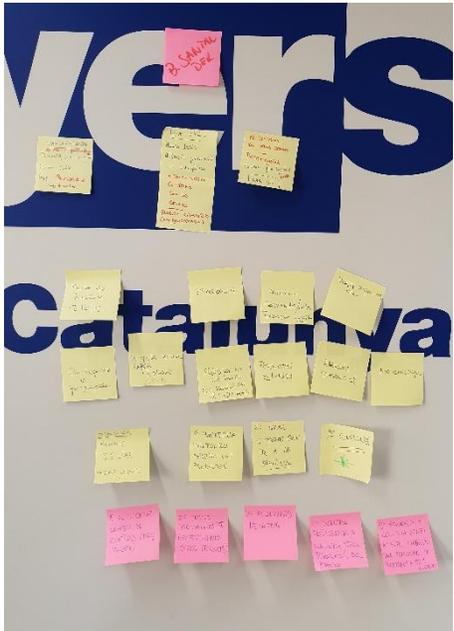
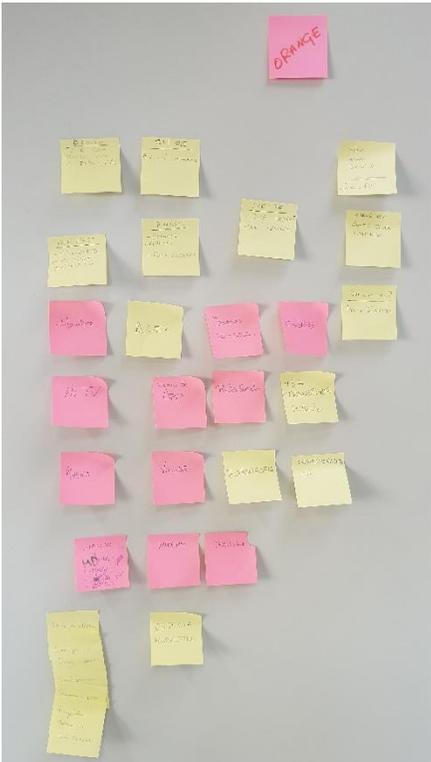
Cliente



Equipos



Resultados



Sesión



www.clubexcelencia.org
Compartiendo y mejorando juntos



Club Excelencia
en Gestión



Club Excelencia
en Gestión



@Club_Excelencia



Canal Club

Excelencia en Gestión

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

