

taller

Transformando la Organización hacia el Cliente

Gabriel Cerrada

El activo más valioso para la empresa es un Cliente satisfecho, porque actuará como prescriptor de los productos/servicios de la compañía. Por ello, especialmente en tiempos difíciles para el negocio, la empresa necesita orientarse al Cliente si quiere mejorar sus resultados.

El objetivo del Taller es poner a disposición de todos los participantes los conocimientos y herramientas más útiles, usadas hoy en día por las empresas para ser más competitivas y tener una mejor disposición hacia el Cliente.

Las nuevas tecnologías son un aliado fundamental para ello, y han permitido nuevas formas de relación con nuestros Clientes. En el Taller identificaremos las ventajas derivadas de la incorporación de éstas.

En un entorno profesional, eminentemente práctico, analizaremos cómo utilizar la información relativa a nuestros Clientes:

- Los distintos modelos organizativos en torno al Cliente.
- Las alternativas estratégicas de marketing y ventas basadas en el ciclo de vida del Cliente
- Las técnicas más útiles para medir y gestionar la experiencia del Cliente.
- La formas de organizar y remunerar la fuerza de ventas.

Por último, trabajaremos en la influencia de Internet y las redes sociales en la relación con nuestros Clientes y las oportunidades que se generan para nuestras estrategias de marketing y ventas.

Gabriel Cerrada

Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional, vinculada fundamentalmente al sector tecnológico.

Ha sido Consejero Delegado de DELL España hasta junio de 2009, empresa a la que se incorporó en 1998.

Ha desempeñado distintos puestos de responsabilidad en Zenith Data Systems (Groupe Bull), donde fue Director General y también en Hewlett Packard España, El Águila SA y Diego Zamora SA.

Licenciado en Economía por la Universidad Autónoma de Madrid y Master en Administración de Empresas (MBA) por EOI Escuela de Organización Industrial.

12 de febrero de 16:00 a 20:30
13 de febrero de 09:00 a 13:30

EOI Escuela de Organización Industrial (Madrid)
Avda. Gregorio del Amo, 6
28040 Madrid

Te aconsejamos venir en metro:
Línea 6 (circular): Estación Metropolitano

Información e inscripciones:
formacioncontinua@eoi.es • 91 202 95 11

Plazas limitadas

CONDICIONES ESPECIALES PARA SOCIOS DEL CLUB EOI

Una vez realizada la inscripción te indicaremos el número de cuenta en el que debes realizar el ingreso para formalizar la matrícula.

Más información aquí

formación continua

alumni

innovación y
creatividad en la
gestión
empresarial