2 Foro de Servicio

CRONOGRAMA DE EVENTOS

DIA 1 - MARTES 26

.

7:30 a.m.

Registro

8:15 a.m.

Bienvenida

8:30 a.m.

Ejercicio de Networking

Speed meeting
Presentación interactiva

10:00 a.m.

Break

ASOBANCARIA

2 Foro de Servicio

CRONOGRAMA DE EVENTOS DIA 1 - MARTES 26

10:20 a.m.

Cómo presentar beneficios financieros de Proyectos de Experiencia, Servicio al Cliente y Transformación Digital.

Álvaro Paloma,
Head of Financial Planning en Ecopetrol

11:00 a.m.

Innovaciones de Experiencia en otras industrias. Sector Aeronáutico.

Carlos Salinas,
Head of Customer Experience en Rappi

11:40 a.m.

Construyendo el ecosistema de Experiencia al Cliente.

Nicolás Fritis,
Head of Customer Experience & Mystery Shopping para Latinoamérica en Ipsos

12:20 m.

Almuerzo

comedor Gourmet

ASOBANCARIA

2 Foro de Servicio

CRONOGRAMA DE EVENTOS **DIA 1 - MARTES 26**

Caminata ecológica

Opcional:

2:30 p.m.

WELL

Creación de espacios de BIENESTAR - Estándar de bienestar de edificios: categorías de bienestar, eficiencia y eficacia de espacio, realización física de valores de marca.

Julio Diez y Alejandro Groziard
Partner at Evinci
Expertos en metodología Well

4:00 p.m.

Break

4:20 p.m.

Panel de expertos

Gestión de Contact Center e IVR

.

ASOBANCARIA

2 Foro de Servicio

CRONOGRAMA DE EVENTOS DIA 2 - MIÉRCOLES 27

7:45 a.m

Introducción

8:00 a.m.

Taller de la felicidad

Relajación y manejo del estrés.

10:00 a.m.

Break

10:20 a.m.

Usos eficientes de Whatsapp corporativo en Contact Center.

Juan Jose Sánchez
CEO LATAM en Facilitabots S.A.S

ASOBANCARIA

2 Foro de Servicio

CRONOGRAMA DE EVENTOS DIA 2 - MIÉRCOLES 27

11:10 a.m.

Gestión eficiente de los canales digitales, mejorando e impactando positivamente la Experiencia del Cliente.

Carlos Graham
Managing Director en Accenture

12:00 m.

Almuerzo

2:00 p.m.

Lego Serious Play y Design Thinking.

Juan Carlos Silva
CEO – Consultor de Negocios, Planeación Estratégica y Estrategia Comercial

4:00 p.m.

Break

ASOBANCARIA

2 Foro de Servicio

4:20 p.m.

Panel de conclusiones y cierre de evento

ASOBANCARIA

NO PIERDA
LA OPORTUNIDAD
DE ASISTIR

Fecha:	26 y 27 de noviembre del 2019
Hora:	desde las 7:30 a.m.
Lugar:	Club Los Lagartos de la ciudad de Bogotá.

Valor de la inscripción:

INVERSIÓN **COP: 890.000** +IVA

Reserve su cupo e inscripción llamando al **317 514 91 00** o escribanos a
foroservicio@grupolaera.com

Organiza: ASOBANCARIA | grupo Laera