

Jornada:  
Cómo mejorar la experiencia del cliente.  
Estrategias de valor en 5 pasos.

**Commercial Criterio** es un equipo de profesionales interdisciplinar de ámbito nacional, con sede social en La Rioja y oficinas en Vizcaya , Álava y Guipúzcoa gracias a su alianza con el grupo consultor vasco Zillion.

Sus servicios se centran en estrategia y comercialización, trabajando por tanto herramientas de gestión, marketing y liderazgo directivo a través de la coherencia y la formación.

## Objetivos

- Crecimiento de la empresa y aumento de ingresos por cliente
- Menor abandono y mayor recomendación por parte de los clientes.
- Mejora de la imagen y reputación de la marca.
- Reducción de quejas y reclamaciones.
- Mejor clima de trabajo e implicación del personal.

**PROGRAMA:** Cómo mejorar la experiencia del cliente.

1-Identidad de la empresa. Realmente ¿Cuál es nuestra diferencia?

2-Impulso y Liderazgo de la dirección.

Gerencia y Dirección Comercial a la cabeza de las decisiones.

3-Implicación del equipo.

Formación del equipo y procesos.

4-El trabajo con el cliente.

Gerencia y Dirección Comercial.

La neuro comunicación como diferencia.

Los canales de contacto, atención y comunicación.

Cómo manejar el Customer Journey y Touch Points clave.

Plan de mejoras. Plan de marketing y plan comercial.

5-La interpretación y mejora de la experiencia de cliente.

Los sistemas de alertas.

Cuadro de indicadores para la experiencia de clientes..

Caso Fiat. Caso ING. Caso Matarromera. Caso American Airlines. Caso RIOJA. Caso Calzados de Seguridad ZPOWER.

## **Consultores.**

SERGIO MARTÍNEZ-BERRIOBEÑA GUTIÉRREZ

Estudios superiores en Ciencias de la Información en la Universidad Complutense de Madrid.

Ha sido Vicesecretario General y Director de comunicación de la Federación de Empresarios de La Rioja.

Socio director de la firma Martínez y Berriobeña Asociados dedicada a la implantación de dinámica comercial y marketing estratégicos.

Experto en comercialización, comunicación y marketing

En la actualidad trabaja con mas de VEINTE clientes internacionales en desarrollo comercial .

Colabora como ponente y profesor en masters, cursos y conferencias que imparte a empresarios y profesionales por toda España.

Socio Director de Commercial Criterio. Consultora de Marketing Estratégico.

## **Consultores.**

ALFREDO RUIZ SANTOLAYA.

St.Gilles College. Brighton. Gran Bretaña. Universidad de Barcelona. 1982-1986.  
Estudios Superiores en Relaciones Públicas y Comunicación.

Programa Superior en Alta Dirección. ICAI-ICADE. 2008.  
Programa Superior en Marketing Digital ESIC 2011.

Secretario General en Club de Marketing de La Rioja. 1987-.2011.

Fundador y Director Académico de la Escuela Superior de Dirección Empresarial y Marketing de La Rioja. 1993-2007.

Profesor en Instituto de Postgrado y Formación Continua ICAI-ICADE. Club de Marketing de Asturias.Club de Marketing de La Rioja y otras Escuelas e Instituciones.

Consultor en Marketing y Estrategia. Experto en comercialización, comunicación y marketing.

Socio Director de Commercial Criterio. Consultora de Marketing Estratégico.