

LA CLIENTEFILIA

El marketing de experiencias como factor de diferenciación y satisfacción

PRESENTACIÓN

Está comprobado que los clientes no se comportan siempre de modo racional, es más, en el proceso de compra el componente emocional es determinante. Estas emociones se convierten en elementos que rodean los factores racionales para convertir las experiencias de uso y consumo del producto, en momentos positivos, motivadores y memorables.

El marketing experiencial no es solamente un proceso creativo guiado por la intuición sino que requiere una metodología de implantación, vital para su éxito futuro.

COMPROMISO

Que al finalizar el curso, el alumno conozca las bases metodológicas que le permitan implementar el Marketing experiencial en su empresa.



SERGIO BERNUES

CONSULTOR | CONFERENCIANTE | AUTOR

CONTENIDOS

- La orientación de la empresa al Cliente
- Cambiar el ¿Qué? por el ¿Cómo?
- La atmósfera vital y los generadores de experiencias
- Marketing sensorial
- OBSERVAR: Análisis de las experiencias de los Clientes:
 - a. Diagnóstico actual. Los mapas del servicio
 - b. Conocer al Cliente
- DISEÑAR: Diseño y planificación de experiencias
- ACTUAR: Estructuración del contacto con el Cliente.
 - a. Personas: Marketing Interno
 - b. Motivar
 - c. Formar e informar
- MEDIR: Indicadores
 - a. El NPS o la Red de Promotores Netos

PONENTE

Sergio Bernués Coré | www.sergiobernues.com

Director General de Marketing de Pymes consultores. Fundador del Grupo Diferentia.

Economista. Máster ESIC en Gestión de Marketing y Dirección Comercial.

Profesor del área de posgrado de ESIC Marketing and Business School. Profesor de la Universidad de Zaragoza y colaborador habitual de diversas empresas, escuelas de negocio e Instituciones españolas e Iberoamericanas. (Schneider Electric, Eroski, Adeslas, Adidas, Cámaras Aragón, Fórum Sport, ESIC, Telefonica, Instituto Aragonés de Fomento, Ambar - La zaragozana, Podoactiva, Eboca; APEN Nicaragua...)

Autor de multitud de artículos y manuales sobre Marketing en distintas publicaciones. (Emprendedores, Heraldo de Aragón, Diario del Altoaragón, Te Interesa, Diario Abierto, Capital Humano...)

