



# SERGIO BERNUÉS

Sólo recordarán como les hiciste sentir

[www.sergiobernues.com](http://www.sergiobernues.com)

[HAZ CLICK AQUÍ PARA VER EL  
VÍDEO DE PRESENTACIÓN](#)



# ÍNDICE



## **PONENTE**

## **CONFERENCIAS**

### **CONFERENCIAS DE MARKETING.**

CLIENTEFILIA  
UN CLIENTE, UNA EXPERIENCIA.  
EL APRENDIZAJE ESTRATÉGICO.  
LA GESTIÓN DE CLIENTES.  
NO VENDAS, HAZ QUE TE COMPREN.

### **MOTIVACIÓN Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES.**

DE LA FELICIDAD Y OTRAS MENTIRAS  
REFLEXIONES DE UN TIPO CORRIENTE QUE  
QUISO SER CABALLERO ANDANTE.  
LA GESTIÓN DE UNO MISMO.  
MARCHEMOS CONTRA FILIPO.  
TODOS A UNA.

### **CONFERENCIAS ESPECIALES.**

EL PENALTI DE PANENKA.  
ITACA  
EL QUINTO ELEMENTO.

### **PRESENTACIÓN DE EVENTOS Y CONFERENCIAS EXCLUSIVAS.**

### **MÁS INFORMACIÓN.**

# PONENTE

Sergio Bernués Coré ([www.sergiobernues.com](http://www.sergiobernues.com))

Está especializado en transformar y orientar organizaciones, y personas, hacia el Cliente. Es consultor, formador, conferenciante y mentor.

Ha fundamentado su trabajo en la investigación e implementación de metodologías innovadoras relacionadas con la gestión de la experiencia del Cliente, la motivación y evolución de los equipos de trabajo.

Dirige la consultora y el portal vertical especializado Marketing de Pymes ([www.marketingdepymes.com](http://www.marketingdepymes.com)). Es fundador de varias empresas, bajo el paraguas del Grupo Diferentia. [www.diferentia.com](http://www.diferentia.com)

Es presidente de la organización sin ánimo de lucro Concahusa ([www.concahusa.com](http://www.concahusa.com))

Profesor del área de posgrado de ESIC Marketing and Business School y de la Universidad de Zaragoza. Es colaborador habitual de diversas Empresas, Escuelas de negocio e Instituciones españolas e iberoamericanas. (Adeslas, Schneider Electric, Adidas, Eroski, Telefónica, Fórum Sport, AMBAR – La Zaragozana, Universidad Politécnica de Madrid - CEPADE, Grupo Gaypu, Podoactiva, Eboca, Cámaras Aragón, ESIC, Centraldereservas.com, Hoteles ABBA, APEN Nicaragua...)

En los últimos años, su trayectoria profesional se ha mezclado con intensas vivencias personales. Momentos críticos que le han permitido crecer y comprender mejor la interacción entre las personas, los grupos de los que forman parte y el entorno que les rodea.

También es Autor del libro: El Penalti de Panenka | Una parábola de marketing, innovación y personas. ([www.elpenaltidepanenka.com](http://www.elpenaltidepanenka.com))



# CONFERENCIAS

Diseña y desarrolla conferencias adaptadas a cada Cliente. Con contenidos orientados a motivar e instruir a los asistentes a las mismas. Dota a todas sus charlas de un formato atractivo y original que capta la atención de los asistentes, invitando y motivando a la acción.

Sus conferencias se centran en la transformación de organizaciones y personas, fundamentadas en la experiencia de Cliente, la gestión de la adversidad y el desarrollo de herramientas y competencias transversales acordes con los nuevos tiempos que estamos viviendo.

La clave reside en inspirar, motivar e instruir a los asistentes aportándoles 5 ideas de inmediata aplicación en el día a día.



## TIPO DE FORMACIÓN

Presencial. Híbrida. Online

## DURACIÓN IDEAL

Entre 30 minutos y 90 minutos.

## TEMÁTICAS

El Marketing y Experiencia de Cliente:

- Clientefilia
- Marketing Interno
- El plan estratégico versus el aprendizaje estratégico
- La experiencia de Cliente.

Competencias transversales en el nuevo contexto:

- Motivación y gestión del entusiasmo.
- Gestión de la adversidad.
- La gestión de uno mismo, la última frontera del management.
- Comunicación y Oratoria
- Habilidades comerciales

## OPCIONAL

- Libro: El penalti de Panenka de Sergio Bernués
- Videos de 5-8 'grabados por Sergio Bernués sobre cuestiones de desarrollo personal y profesional para enviar a todo el equipo
- Programa de consultoría personalizada
- Programa de mentoring

A man in a dark suit is standing on a stage, holding a small device in his right hand and gesturing with his left. He is looking towards the left. The stage is decorated with several large potted poinsettias with bright red flowers and green leaves. The background is dark with some blue light accents. The text "CONFERENCIAS DE MARKETING" is overlaid in the center of the image.

**CONFERENCIAS DE  
MARKETING**

# CLIENTEFILIA

## Una nueva forma de gestionar organizaciones y personas

---

### PRESENTACIÓN

---

La Clientefilia es una metodología que nació para orientar de forma decidida el modelo de negocio de cualquier organización hacia el Cliente. Se fundamenta en el humanismo, que sitúa a la Persona, que adopta diversos roles, como medida y centro de todas las cosas. Este método profundiza en el ser humano que en ese momento asume su rol de Cliente (Externo, Interno y Entorno) como eje sobre el cuál debe girar toda la maquinaria de la organización.

### CONTENIDO

---

- Humanismo y Empresa
- Cambiar el ¿Qué? por el ¿Cómo?
- CLIENTE: Externo, Interno y Entorno
- El aprendizaje estratégico
- La Cultura Corporativa
- La gestión de la Experiencia
- La gestión de la Innovación
- La gestión del Talento
- Plan de Acción

### ENLACE

[https://www.youtube.com/watch?v=MR7Zw4fq\\_hg&t=40s](https://www.youtube.com/watch?v=MR7Zw4fq_hg&t=40s)



# UN CLIENTE, UNA EXPERIENCIA

## Implementar la experiencia de Cliente

---

### PRESENTACIÓN

---

Los productos cada vez se están convirtiendo más en “commodities”, la diferencia está en el servicio y el servicio no se usa ni se consume se experimenta. Por tanto, es vital gestionar las experiencias que viven los Clientes con nuestra organización.

### CONTENIDO

---

- La orientación de la empresa al Cliente
- Cambiar el ¿Qué? por el ¿Cómo?
- La gestión de la Experiencia
- La atmósfera vital y los generadores de experiencias
- CLIENTE: Externo, Interno y Entorno
- Marketing sensorial
- OBSERVAR: Análisis de las experiencias de los Clientes:
  - Diagnóstico actual. Los mapas del servicio
  - Conocer al Cliente
- DISEÑAR: Diseño y planificación de experiencias
- ACTUAR: Estructuración del contacto con el Cliente.
  - Personas: Marketing Interno
  - Motivar
  - Formar e informar
- MEDIR: Indicadores

### ENLACE

[https://www.youtube.com/watch?v=MR7Zw4fq\\_hg&t=40s](https://www.youtube.com/watch?v=MR7Zw4fq_hg&t=40s)





# EL APRENDIZAJE ESTRATÉGICO

## Diseñar y ejecutar un plan estratégico

---

### PRESENTACIÓN

---

En esta nueva realidad a la que nos enfrentamos, no han cambiado las reglas del juego, lo que se ha modificado es el juego en su totalidad, con nuevo tablero, fichas renovadas, otras cartas y una mayor influencia de los dados y por lo tanto del azar.

### CONTENIDO

---

- El nuevo juego
- CLIENTE: Empatía y Valor
- Estrategia en un entorno VUCA - BANI
- Tendencias y nuevos caminos
- Modelar la cultura corporativa
- Análisis de la situación y diagnóstico
- Objetivos y líneas estratégicas
  - Segmentación
  - Diferenciación
  - Posicionamiento
  - Producto
  - Comunicación
  - Personas

### ENLACE

<https://youtu.be/Kt8xDIZ2bfo>





# LA GESTIÓN DE CLIENTES

## ¿Cómo optimizar nuestra cartera de Clientes?

La gestión de la cartera de Clientes es una de las asignaturas pendientes de muchas Pymes. Analizar y estructurar nuestra cartera comercial nos permitirá optimizar los recursos disponibles y ofrecer un mejor servicio.

### CONTENIDO

---

1. Orientación de la empresa al Cliente.
2. La gestión de Clientes Post – Covid19
3. El valor del Cliente (life time value)
4. Análisis de la cartera comercial
5. La gestión de cuentas clave. KAM
6. Satisfacción y Retención de Clientes
7. Establecer diálogos con los Clientes: La comunicación proactiva
8. Desarrollo y Fidelización de Clientes.
9. Social Sales: Venta en redes sociales



# NO VENDAS, HAZ QUE TE COMPREN

## Las claves de la venta en tiempos complejos

Cómo mejorar los resultados de su empresa dando un trato adecuado a nuestros Clientes. Además de ofrecerle herramientas que le permitan establecer técnicas para conocer sus necesidades y tratar de hallar soluciones adaptadas a las mismas.

### CONTENIDO

---

- El perfil del nuevo Cliente
- La gestión de la relación con el Cliente
- Tipología de Clientes
- Los Clientes difíciles
- Atención al cliente
- Habilidades comerciales
- El proceso de venta. ANDAR
  - La acogida
  - El cierre de la venta
- Trabajo en equipo

# MOTIVACIÓN Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES





# DE LA FELICIDAD Y OTRAS MENTIRAS

## LAS CLAVES DEL BIENESTAR

### *¿CÓMO CONSTRUIMOS EL MUNDO?*

*Dice un viejo proverbio que “no vemos las cosas como son, sino como somos nosotros”. El cerebro busca que todo aquello que nos rodea sea coherente con nuestras experiencias pasadas, nuestras expectativas de futuro y nuestra base genética. En consecuencia, genera continuos pensamientos con objeto de construir nuestro mundo fundamentándonos en los parámetros anteriores. Esta amalgama de pensamientos recurrentes se traduce en emociones que condicionan todas nuestras actuaciones.*

## CONTENIDO

---

DE LA FELICIDAD Y OTRAS MENTIRAS es una conferencia que habla del funcionamiento de nuestro cuerpo y de la forma que percibimos el mundo que nos rodea, con objeto de extraer ideas y reflexiones para mejorar nuestra vida profesional y personal. Afrontaremos cuestiones relacionadas con la zona de confort, la motivación, el pensamiento positivo, la suerte, la verdad, el tiempo, la felicidad... para indagar en las respuestas que nos proporcionan disciplinas variopintas como la neurociencia, la psicología, el marketing o la filosofía.

---



# REFLEXIONES DE UN TIPO CORRIENTE QUE QUISO SER CABALLERO ANDANTE

## MOTIVACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

Con la novela del Quijote como hilo conductor e intensas vivencias personales reflexiona sobre el sentido de la vida y los retos que nos plantea el futuro.

### CONTENIDO

---

- Motivación y búsqueda de interruptores.
- La proactividad
- La gestión del entusiasmo.
- La gestión de la adversidad. Resiliencia
- Marca Personal: Construir la identidad. La reputación
- La nueva realidad
- Gestión del miedo



# LA GESTIÓN DE UNO MISMO

## LA EGOGESTIÓN

En tiempos complejos es más difícil encontrar el camino que nos lleve al lugar donde queremos estar. La conferencia tratará de hacernos reflexionar sobre la serenidad, el equilibrio... y en consecuencia estar en paz con uno mismo.

## CONTENIDO

---

- La Egoestión
- La gestión del entusiasmo. No busque la felicidad.
- La gestión de la adversidad
- El plan de acción personal
- ¿Dónde estamos?
- ¿A dónde vamos?
- ¿Cómo vamos a llegar?
  - Marca Personal: Construir la identidad. La reputación
  - La nueva realidad
  - Comunicar con éxito
  - Gestión del tiempo y prioridades
- ¿Cómo vamos? Indicadores



# MARCHEMOS CONTRA FILIPO

## HABLAR EN PÚBLICO. COMUNICAR PARA CONVENCER

Dominar las claves de la oratoria facilita la consecución de nuestras metas tanto personales como profesionales. Esto implica que nuestra exposición sea mucho más efectiva y consiga el objetivo perseguido.

### CONTENIDO

---

- Marchemos contra Filipo
- Hablar en público. Claves básicas
- Gestión del miedo
- Pauta CSI:
  - La comunicación no verbal: Persuadiendo con los gestos, persuadiendo con la voz.
  - La comunicación verbal. La asertividad
- Comunicar por videoconferencia
- Preparar y estructurar la ponencia: Metodología SBC
- Presentaciones efectivas





# TODOS A UNA

## GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

Partiendo de diversas historias se reflexiona sobre las claves para dirigir equipos de alto rendimiento.

### CONTENIDO

---

- Marketing Interno
- Habilidades de Comunicación
- Liderazgo y dirección de personas. Los impulsores
- Trabajo en equipo
- Identificación y logro de objetivos
- Motivación
- Creatividad
- Gestión de riesgos y toma de decisiones



de Congresos de Huesca

# CONFERENCIAS ESPECIALES

# EL PENALTI DE PANENKA

UNA PARÁBOLA DE MARKETING, COMUNICACIÓN Y PERSONAS

---



---

## PRESENTACIÓN

Una conferencia sobre marketing y crecimiento personal en torno a una acción rápida, puntual, histórica y que, sin embargo, ha trascendido a la eternidad como uno de los instantes más creativos y audaces que ha entregado la reciente historia del fútbol mundial.

---

---

## CONTENIDO

1. La toma de decisiones
2. Planificación
3. Pensamiento crítico
4. El poder de la diferencia
5. Los contadores de historias
6. La constancia y el trabajo duro
7. Gestión del miedo
8. Automotivación
9. La gestión personal
10. Gestionar equipos
11. Póngase en marcha



## EL QUINTO ELEMENTO

### CONFERENCIA - CONCIERTO

El 5º Elemento es un espectáculo con una propuesta innovadora en la que, a través de historias, cuentos y canciones, reflexionamos sobre la transformación y los interruptores que nos ponen en marcha. Se trata de una original miscelánea entre monólogo y concierto en donde, de la mano de Sergio Bernués y Edhu & Ery Four-Ever, se conjuga el crecimiento personal y la música pop-rock.



Se trata de una ponencia, novedosa y divergente, en la que entremezclamos la palabra con la música para hablar de motivación, gestión de la adversidad y gestión del entusiasmo. A lo largo de dos horas, fundida con las canciones, discurre una historia que tiene como hilo conductor los cuatro elementos de la antigüedad: el fuego, la tierra, el agua y el aire, para desembocar el 5º Elemento en el cuál se basa todo lo demás. Una excusa lúdico-formativa para disfrutar y ponernos en marcha.

**[HAZ CLICK AQUÍ PARA VER EL VÍDEO DEL QUINTO ELEMENTO](#)**

[HTTPS://YOUTU.BE/LG9FYIX7PG](https://youtu.be/LG9FYIX7PG)

# ÍTACA

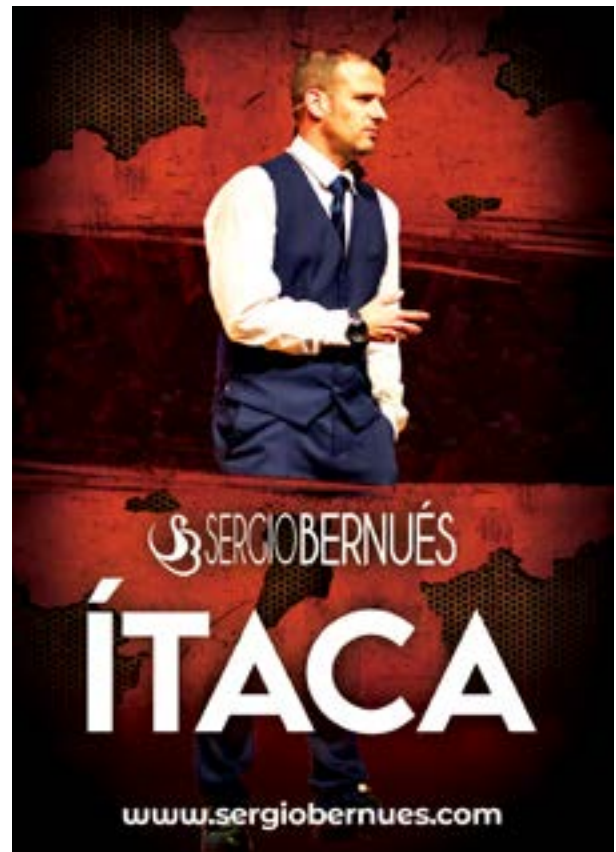
## CONFERENCIA MUSICAL



### PRESENTACIÓN

Una conferencia musical, llena de emociones, que reflexiona sobre el propósito de la vida y la necesidad de disfrutar del camino, de cualquier camino.

Les proponemos un viaje que mezcla historias y música partiendo de sueños y añoranzas para reflexionar sobre el sentido de la vida y las claves del bienestar.





## PRESENTACIÓN DE EVENTOS Y CONFERENCIAS EXCLUSIVAS

Participa como maestro de ceremonias en eventos empresariales y sociales con un contenido atractivo que mezcla lo didáctico y motivador, partiendo de un guion entretenido que invita a la reflexión.

Dota a cada presentación de un hilo conductor creativo que sirve de guía para contar una historia que va fluyendo durante la gala o el acto en cuestión. Presentar no es limitarse a leer un texto que va enlazando diversas actuaciones. El objetivo es conectar con los asistentes para dotar de sentido y unidad a todo lo que ocurre durante el evento, con idea de despertar emociones y proporcionar una experiencia memorable.

### CONFERENCIAS EXCLUSIVAS

---

Todas las conferencias se adaptan a las necesidades y demandas de los clientes y al perfil de los asistentes al evento. Con determinados Clientes, Sergio ha diseñado y desarrollado conferencias exclusivas y especiales que resalten los valores de la marca atractiva y original.

Cuento – conferencia, Una historia de integración, escrito para el 50 aniversario de ATADES

<https://www.youtube.com/watch?v=4KfW59gYXP4&t=41s>





esic

Fundación  
iberCaja



de Huesca



Palacio de Congresos de Huesca



Palacio de Congresos de Huesca

MÁS INFORMACIÓN EN [WWW.SERGIOPERNUES.COM](http://WWW.SERGIOPERNUES.COM)



# SERGIO BERNUÉS

[www.sergiobernues.com](http://www.sergiobernues.com)

(+34) 974 21 52 52

(+34) 630 96 48 24

[eva@sergiobernues.com](mailto:eva@sergiobernues.com)