feelingbrands

1ª CONFERENCIA INTERNACIONAL
DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

8 DE NOVIEMBRE 2013

Feeling brands

1º CONFERENCIA INTERNACIONAL DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Organiza

MÁS VALOR
ESTRATEGIA & DISEÑO DE EXPERIENCIAS

Patrocina

CONCELLO DE SANTIAGO

Colabora

aje A Coruña Jóvenes Empresarios

aje Galicia Jóvenes Empresarios

aje Santiago Jóvenes Empresarios

Bienvenidos a la Economía de las Experiencias

MAS VALOR

Nosotros
Somos la agencia pionera en Galicia en Estrategia y Diseño de la Experiencia del Cliente. Apostamos por la Innovación y la diferenciación de las empresas y organizaciones a través de una gestión deliberada y estratégica de la Experiencia del Cliente. Nuestro expertise se centra en el Marketing Experiencial.

MAS VALOR trabaja con la vocación de desempeñar un papel fundamental en la evolución y aplicación de la Gestión de la Experiencia del Cliente como práctica esencial en los negocios. Para crear valor. Para la economía, empresas, y clientes.

Destacamos también el método de trabajo MAS VALOR centrado en el principio de colaboración entre empresas para conseguir dar una respuesta profesional e integral en cada detalle.

Apostamos por adaptar a las empresas a las nuevas tendencias en consumo, para conseguir una conexión entre marca y cliente, ganar fidelidad, posicionamiento y beneficios.

¿POR QUE ASISTIR?

No somos el evento del año!! Ya hay demasiados. ;) Pero somos un evento con mucho Feeling!! El primer evento en Galicia que va a hablar de la clave para la diferenciación en el siglo 21:la gestión de la Experiencia del Cliente.

Y lo vamos a hacer con profesionales de primera línea. Con experiencia y conocimiento. No busques estrellas mediáticas. Sólo tenemos profesionales estrellas para profesionales y empresas que valoran e invierten en la excelencia. ¿Te sumas?

Queremos que nuestros asistentes consigan unos objetivos:

- Tener una comprensión de la relación entre las tendencias globales en los negocios y la Experiencia del Cliente.
- Comprensión de la importancia estratégica del diseño de la Experiencia del Cliente.
- Comprensión del auge creciente de la Voz del Cliente, como recurso ineludible para los negocios.
- Saber cuál es el coste de una mala o inexistente gestión de la Experiencia del Cliente.
- Conocer casos de éxito en el Diseño y Gestión estratégicos de la Experiencia del Cliente. Grandes y Pequeños
- Conocer y entender los distintos aspectos y áreas de la Experiencia del Cliente y su impacto en el negocio.
- Una red de contactos de profesionales que buscan innovar y diferenciarse.

MÁS VALOR
ESTRATEGIA & DISEÑO DE EXPERIENCIAS

1

Programa (Provisional)

8:30-9:00
Acreditaciones y bienvenida.

9:00-9:30
Presentación Institucional de la Jornada.

9:30-10: 15
Javier Goyeneche. Fundador de ECOALF.

10:20-11:00
Trevor O'Hara. Fundador de One City. Vancouver.La Experiencia del Cliente y la competitividad global. Emprendedor en serie, con expertise en la Experiencia del Cliente y la Internacionalización.

11:00-11:45
Trevor O'Hara-Karan Khemani. Fundador de BUGSCORE. London. La voz del cliente y su papel en el diseño y gestión de los negocios.

11:45-12:15
Coffee Break.

12:20-13:50
Dolores Diz. Co Fundadora de MAS VALOR. La Experiencia del Cliente y el negocio.

Iván Cotado. Fundador de Iván Cotado Diseño de Interiores. El espacio, el diseño y la Experiencia del Cliente.

14:00-15:30
Comida ligada a temática: propuesta de Experiencia.

15:40-17:45
Ignacio Ciocchini. Vicepresidente de Diseño en Chelsea Improvement Company. New York.

Mesa Redonda: Casos de éxito en Galicia
- Moderador: Ramón Conde Corbal.Fundador de El Cercano.
- Diego Carracedo de Marcasparapymes
- María Estevez, Nutriup.
- Marcelo Tejedor de Casa Marcelo.

17:45-18:10
Experiencia ligada a la temática.

18:10
Clausura Institucional.

MÁS VALOR
ESTRATEGIA & DISEÑO DE EXPERIENCIAS

JAVIER GOYENECHE

Javier Goyeneche Marsans nació en Madrid en 1970. Estudió en European Business School y un Postgrado en Kellog University (Northwestern University, Chicago).Fue premiado como joven empresario del año en 2008 por la Asociación de Jóvenes Empresarios. Javier Goyeneche es uno de los jóvenes empresarios españoles más vanguardistas. Ha basado gran parte de su política empresarial en la innovación, la investigación y las relaciones humanas.

Quizá uno de los aspectos más evidentes de su personalidad sea el inconformismo, como energía vital que provoca no conformarse con lo establecido, buscar siempre otra perspectiva y fomentar el cambio de una manera sostenible.

Fundador de la compañía de accesorios FUN&BASICS hoy está volcado en un nuevo proyecto llamado ECOALF basado en la sostenibilidad y la innovación. ECOALF a través de la inversión en I+D+I se esta convirtiendo en un referente mundial entre sostenibilidad y moda a través de la inversión en I+D+I en procesos de reciclaje.

TREVOR O'HARA

Fundador y CEO en One City International, Non-Exec. Director en Bugscore (Neuchatel Partners), Board Advisor to Kernet.

Su experiencia profesional incluye desde la internacionalización y el desarrollo de negocios, nuevas estrategias de penetración de mercado, desarrollo de nuevos productos y el desarrollo / mejora de la experiencia del cliente, más típicamente de la etapa de financiación / inversión para la expansión del negocio.
Fundador de Renarc Group International (2002-2006) compañía enfocada en ayudar a la internacionalización de organizaciones. Trabajos de desarrollo de liderazgo con empresas de Fortune500. Fundador y CEO de Blueventus compañía ganadora del premio "Most Innovative Company of the Year" concedido por el Aeropuerto Schiphol, Amsterdam. Su experiencia profesional previa se desarrolló en Nortel Networks (Director de Estrategia para Europa Central), Schlumberger Sema (hoy Atos Origin) como Director de Desarrollo de Mercados Internacionales y Worldcom (Director de Red Internacional-Pana europea).

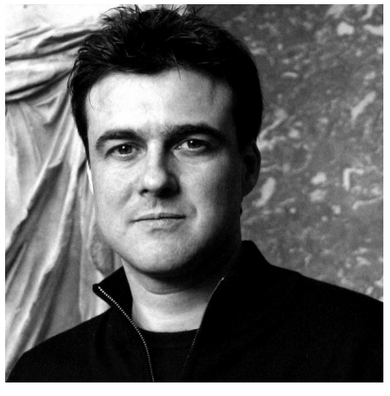
Estudios - Diplom Kaufman – European School of Management, Berlin Germany. MBA European School of Management, Oxford, UK. Dip. De Grande Ecole, ESCP-EAP, Paris, France. BA (Hons) University College Dublin, Ireland.

Publicaciones:Global Expansion – 104 Considerations for Global Success
Developing Global Leadership Capabilities - Critical Competencies for the 21st Century Growing a Global Organization – Reaching Out to New Markets
Global Leadership Succession Planning - Developing the Global Leadership Pipeline Coaching for Global Effectiveness

KARAN KHEMANI

CEO en BUGSCORE™. BUGSCORE™ es una plataforma social en la que se puede puntuar y comparar cualquier persona, producto y servicio del mundo. Karan Khemani es el responsable del diseño, estrategia y asignación de recursos para el crecimiento de BUGSCORE™. Previamente ha desarrollado su carrera profesional en Goldman Sachs como Director Ejecutivo de Inversiones y como asociado en J.P Morgan-Cazenove en Londres. Educación: BSc & MSc en London School of Economics.

IGNACIO CIOCCHINI



VicePresidente de Diseño en Chelsea Improvement Company. New York. Ignacio es responsable del diseño de espacio públicos con equipamiento mobiliario innovador para la mejora comercial en tres distritos de Manhattan, New York. Entre sus funciones se incluyen : diseño y desarrollo de mobiliario urbano, dirección creativa de proyectos en espacios públicos, arquitectura, paisaje, medioambiente, branding y diseño gráfico. Dirige un equipo de arquitectos, diseñadores industriales, gráficos y urbanos. Ganador de premios de gran relevancia por sus diseños. Alguno de ellos. (imposible volcar todos, la lista es muy larga)

2012 Good Design Award
The Chicago Athenaeum: Museum of Architecture and Design
The European Centre for Architecture Art Design and Urban Studies
2012 IDA Merit Award
International Downtown Association
2009 Silver Spark Award
Spark Design Awards

DOLORES DIZ

Licenciaturas de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales por la Universidad Católica Argentina (UCA; Buenos Aires). Es co-fundadora y socia de la empresa MAS VALOR, empresa pionera en Galicia en la Estrategia y Diseño de la Experiencia del Cliente y Marketing Experiencial.

Desarrollo de su carrera profesional en las áreas de Marketing, comunicación, Relaciones Públicas y Branding.

Estrategia de Branding y Marketing, Estrategia, diseño y gestión de la Experiencia del Cliente (Marketing ManagerBlueventus, TWS-Holanda), Innovación y Creatividad (Metainnova-España), Comunicación y RRPP (Hispania Service, Image Group- España). Miembro de la CXPA (Customer Experience Professional Association), USA.

IVÁN COTADO

Arquitecto de Interiores por la Universidad de A Coruña.

Especializado en el diseño de interiores comerciales con experiencia a nivel nacional. Su lema es “Diseñamos Interiores. Creamos negocios”. Ejecutan un diseño global centrado en conseguir hacer rentables los negocios que diseñan.

Apuestan por el diseño inteligente, honesto y empático que consiga aportar valor y diferenciación, el escenario ideal para crear una experiencia única.

Sus proyectos aparecen en las publicaciones más destacadas y prestigiosas del sector arquitectónico. El Sueño Húmedo Lounge & Bar de Iván Cotado ha sido publicado recientemente por la editorial Taschen en una selección de los mejores bares y restaurantes del mundo."

MÁS VALOR

ESTRATEGIA & DISEÑO DE EXPERIENCIAS

2

Campaña de Difusión, Promoción y Posicionamiento

Desde MAS VALOR y en coordinación con sus colaboradores se diseña una estrategia de Branding, Comunicación y Promoción de la Conferencia.

- Diseño de un Logo
- Campaña de Promoción en Redes Sociales (creación de Blog como plataforma inicial, desde la que realizar acciones de Marketing mix hacia redes sociales-Facebook-Twitter-Pinterest-Google+)
- Estrategia de Comunicación en medios tradicionales.
- Diseño de material de papelería.
- Portafolio con imagen corporativa y logotipos.
- Proyección durante toda la Conferencia, en la que aparecen los logotipos de patrocinadores y colaboradores
- Programa detallado sobre horarios e intervención. Estarían presentes logotipos de la Conferencia, la organización, y los patrocinadores.
- Roll up y Lona con los logos de las entidades colaboradoras, patrocinadoras y participantes.

3

Espacio

En todos nuestros proyectos apostamos por “espacios”.Un espacio posibilita o limita. Buscamos para Feeling Brands un espacio lleno de posibilidades. Un escenario con valor.

Auditorio NovaGalicia Banco

El Auditorio de NovaGalicia Banco es un edificio que pasó por varías fases y usos diferentes a lo largo del tiempo. Construido entre los siglos XVII y XVIII, como Pazo de Ramirás, más tarde el edificio se reformó para convertirse en unos grandes almacenes (Almacenes El Pilar). Y en 2011 se inaugura tal y como lo conocemos hoy, convertido en un auditorio con capacidad para 700 personas y con una superficie de 2.500 metros cuadrados. El edificio fue reformado por el arquitecto José Luis Pereiro, respetando la fisonomía, fachadas y conjunto arquitectónico lindante.

Un poco de historia..

El inmueble era el antiguo palacio de los Condes de Ximonde, conocido como Pazo de Ramirás, y en su fachada principal aún se ve el escudo nobiliario de sus antiguos propietarios.

Este antiguo Pazo de Ximonde, con fachada a la Rúa del Preguntoiro, disponía de una huerta al Este. Entre ésta y el Pazo existía un callejón que comunicaba la Rúa de las Almenas con la Plaza de la Pescadería Vella, callejón que aparece reflejado en los planos de la ciudad de 1783 y 1796. Este callejón quedó integrado finalmente en el edificio y, como testigo del pasado, se ha conservado en el actual patio de butacas del Auditorio la referencia de su antiguo trazado. Así mismo, se puede contemplar debajo de las escaleras del vestíbulo principal, uno de los muros originales de mampostería del antiguo Pazo.

Dirección: Rúa do Preguntorio, 23

MAS VALOR

Agencia de Estrategia y Diseño de Experiencias

Experiencias memorables.
se momento en que un objeto, espacio, equipo o evento establecen una poderosa conexión con la persona que lo experimenta.
La creación de un significado y un vínculo donde no lo había.

Transformación

Valor

Es lo que hacemos. Por lo que nacimos.

Creamos Experiencias con valor.

Para las empresas.

Para sus clientes.

www.mas-valor.eu

Gelines:616-695257

Fernanda: 669-795553

Dolores: 629-822295