



El valor de una industria

3ª Edición | **20.02.2024** | 9:00 a 14:00 h.

Hotel Mandarin Oriental Ritz, Madrid

Organizadores
del Congreso



aeerc...
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes

¿QUIÉN ORGANIZA EL III CONGRESO CONTACT CENTER?

Las dos asociaciones más importantes de la industria, ya que trabajan diariamente para poner en valor, potenciar y contribuir al desarrollo del sector como motor de la economía.



La **Asociación CEX (Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente)** actualmente representa a 21 empresas del sector del Contact Center. Sus asociados concentran el 88% de la facturación de los *outsourcers* que ofrecen servicios y soluciones personalizadas de experiencia de cliente a terceros, generando 100.000 empleos. Sus objetivos son potenciar y desarrollar el sector, así como velar por la calidad en el servicio ofrecido.



Iñigo Arribalzaga
Presidente de la **Asociación CEX**

José Francisco Rodríguez
Presidente de la **AEERC**



La **Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC)** es el lugar de reunión para todos los participantes en la industria del Servicio al Cliente: marcas, BPO, empresas tecnológicas, consultoras y RRHH. A día de hoy, alrededor de 200 empresas forman parte de este punto de encuentro en el que comparten buenas prácticas, fomentan el crecimiento profesional y mejoran la operativa de la experiencia del cliente.

¿QUÉ HEMOS VIVIDO EN LAS ANTERIORES EDICIONES?

Hemos congregado a los altos directivos de las empresas de nuestra industria, para reflexionar sobre los nuevos retos a los que nos enfrentamos en la relación con los clientes, implantando la tecnología más puntera, sin olvidarnos de humanizar la atención y el servicio, y todo enmarcado en la actual coyuntura económica.



**1^a Edición
20.02.2022**

**2^a Edición
23.02.2023**

ECONOMÍA

Ignacio Ruiz-Jarabo

Ex director general de la **AEAT**
y ex presidente de la **SEPI**



Daniel Lacalle

Economista



ECONOMÍA

Borja Carrascosa
Director de la revista
Capital



Antonio de la Hoz
Director y COO de
Portobello Capital



Jesús Silva
General Manager de
Cushman & Wakefield



Jordi Rosés
Partner de
NewTech Capital



CLIENTES

Dimas Gimeno

Socio fundador y presidente ejecutivo de **WOW Concept** y ex presidente de **El Corte Inglés**



Raúl Cruces

Data Group Vice-president & Global Senior Data Manager del **Banco Santander**



TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

David Hurtado
Innovation Lead de
Microsoft España



José María de Santiago
Socio de **Deloitte**



MODELOS DE TRABAJO Y DE OPERACIONES

Ángel Saenz de Cenzano

Country Manager en España y
Portugal de **LinkedIn**



Pedro Serrahima

Director de Experiencia de Cliente,
Publicidad y Multimarca de
Telefónica de España

MODELOS DE TRABAJO Y DE OPERACIONES

Silvia Gayo
Head of Digital Assets de
AXA Seguros



Luis Asunción
Director comercial y
marketing Iberia de
Prosegur Security



Beatriz González
Subdirectora de desarrollo de
nuevos negocios de
Correos



Itziar Riestra
Directora de Contact Center,
medios de pago y banca seguros de
EVO Banco



EMBAJADOR DEL CONTACT CENTER

Se quiere reconocer a aquellas empresas, organismos e instituciones que realizan una excelente labor en pro de la industria del Contact Center.

Embajador del Contact Center 2023
otorgado a la **Asociación Ucraniana de Contact Center (UCCAI)** por la labor realizada en su país desde que comenzó la invasión rusa.



Embajador del Contact Center 2022 otorgado al **servicio 012 de la Comunidad de Madrid** el reconocimiento por su labor durante la pandemia.

¡APOYA A NUESTRA INDUSTRIA!

¡Colabora con nuestra industria y únete al III Congreso Contact Center!

El Congreso 2023 fue todo un éxito gracias a la financiación de sus 22 patrocinadores y la colaboración de sus media partners. Gracias a ellos, pudimos organizar un foro del más alto nivel en el que pudimos escuchar e interactuar con ponentes excepcionales. En esta nueva edición, queremos repetir la experiencia y, para ello, necesitamos vuestro apoyo económico.

Desde ya, os damos las **GRACIAS** por **APOYAR** a la **INDUSTRIA** del Contact Center y la Experiencia de Cliente, de la que eres miembro activo.

Nuestro objetivo es dar entrada al **mayor número de empresas** para que, entre todos, podamos tener un gran Congreso y por eso hemos fijado una aportación única de **2.000 € + IVA** por compañía, que da derecho a:

¡Apunta en tu agenda la fecha de la 3ª edición!
20.02.2024

PATROCINADORES
DE LA 2ª EDICIÓN



AGENDA Y PERFIL ASISTENTES

AGENDA

09:00 - 09:30	▶ Recepción
09:30 - 10:30	▶ Ponencia
10:30 - 11:00	▶ Face to Face
11:00 - 11:30	▶ Ponencia
11:30 - 12:00	▶ Coffee-break
12:00 - 12:30	▶ Face to Face
12:30 - 13:30	▶ Ponencia
13:30 - 13:45	▶ Entrega reconocimiento al Embajador del Contact Center 2024
13:45	▶ Vino español

PERFIL ASISTENTE

- Director General / CEO de las empresas de outsourcing / BPO.
- Director de Servicio al Cliente.
- Director Comercial.
- Director de Clientes.
- Director de Desarrollo de Nuevos Negocios.
- Director de Contact Center.
- Director de Canal Digital.
- Director General / CEO de empresas proveedoras de tecnología y/o servicios para la industria.



¿POR QUÉ NO TE PUEDES PERDER Y DEBES APOYAR ESTE EVENTO ÚNICO E IMPRESCINDIBLE?

1

EMBAJADOR

personalidad relevante
muy comprometida con
la experiencia de cliente

2

PANELISTAS

ejecutivos de
prestigiosas empresas

3

PONENTES

invitados
inspiracionales

4

EXCLUSIVO

asistentes por
invitación personal

5

CONTENIDO

temas relevantes

a. Jornada de mañana

b. Lugar céntrico y
emblemático de Madrid

c. Networking de calidad

d. Financiado entre las dos
asociaciones y el apoyo de
la industria



**Sin ti este encuentro no sería posible.
¡Gracias por ayudarnos a construir un mejor
Congreso Contact Center!**



Para unirte a esta iniciativa exclusiva, contacta con nosotros en:



www.congresοcontactcenter.com



info@congresοcontactcenter.com

