

# Seminario Internacional

## Gestión Estratégica del Cliente

*Técnicas y herramientas para diseñar y gestionar la experiencia del cliente, generando valor con una estrategia sostenible y rentable.*



20, 21 y 22 junio 2013

Ciudad de Panamá

Hotel Intercontinental Miramar

# Objetivos

(i) Desarrollar el marco conceptual del Modelo CEM (Customer Experience Management) y complementarlo con casos prácticos y reales llevados a cabo en corporaciones de éxito.

(ii) Ofrecer a los participantes herramientas orientadas a mejorar sustancialmente la calidad del servicio a los clientes, de fácil aplicación a las organizaciones y de probada efectividad.

## ¿A quiénes está dirigido el Seminario?

- Vicepresidentes, Directores y Gerentes de Servicio al Cliente, Marketing, Operaciones y Ventas
- Directivos interesados en desarrollar en sus organizaciones el modelo CEM (Customer Experience Management)
- Ejecutivos de toda área que forme parte de la cadena de servicio.

## Metodología

Se emplea una metodología de enseñanza a través de esquemas participativos, tales como estudios de caso, trabajo en equipo, talleres, trabajos de aplicación, entre otros.

## Empresa organizadora

**ERNESTO BAZÁN, S.A.** es una sociedad anónima establecida y basada en Panamá. Fundada por el economista **Ernesto Bazán**, la empresa surgió no sólo con la idea de ser **diferente**, sino **única**. Nuestro trabajo busca **agregar valor a nuestros clientes** en nuestras principales tres divisiones: **Advisory, Training & Coaching**, impulsados por los valores de **confidencialidad, honestidad, excelencia, pasión por el trabajo y humildad**.

# Facilitador

## Rodrigo Fernández de Paredes

De nacionalidad  
peruana



### Experiencia profesional

Actualmente es Director Ejecutivo de su propia compañía Customer Service 1 to 1, establecida en Lima-Perú, desde donde dirige proyectos de consultoría en forma privada a nivel regional. Además de ello se desempeña como Gerente de Atención al Cliente del **Metro de Lima** (desde octubre 2011). Su experiencia profesional incluye cargos gerenciales y de consultoría en las áreas de servicio al cliente externo e interno, comercial, marketing, call center, gestión de procesos y CRM. Ha sido responsable de la dirección e implementación de diversos proyectos relacionados con servicio al cliente, fidelización de clientes, satisfacción del cliente interno y externo, implementación de estrategias de CRM y contact centers, tanto en empresas nacionales como en multinacionales. Ha laborado en Cálidda – **Gas Natural del Perú, Americatel Perú, Telefónica del Perú (Movistar) y Banco de Crédito del Perú**. Adicionalmente ha sido consultor de la Asociación Colombiana de Mercadeo (Asomercadeo).

### Reconocimientos

- Durante su gestión, el Metro de Lima obtuvo 90% de satisfacción en su primera evaluación. Actualmente el 99% de clientes indica que recomendaría el servicio.
- Durante su gestión, el Metro de Lima ganó el prestigioso concurso Creatividad Empresarial en la categoría "Servicio al Cliente" (Perú, 2012).

### Antecedentes académicos

- Master of Business Administration (MBA). Universidad ESAN (Perú).
- Postgrado en Marketing Relacional y CRM. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Administración de Empresas. Universidad Ricardo Palma (Perú).

### Experiencia como expositor y docente

- **Conferencista regional.** Facilitador en conferencias, seminarios internacionales y talleres in-house, en Perú, Colombia, República Dominicana, Guatemala y Panamá.
- **Universidad ESAN (Perú),** docente a nivel de postgrado. Cursos: Gerencia de Servicio al Cliente, Estrategias de Productos y Servicios, Gestión de Procesos e Infraestructura, Marketing Interno – Endomarketing, Costos y Estrategias de Precios, Gestión de Ventas, Negociaciones Comerciales, Gestión Comercial y Fidelización de Clientes.
- **Universidad de los Andes (UNIANDÉS), Bogotá, Colombia.** Cursos: Estrategias de Servicio al Cliente, Gestión de Procesos y Marketing Relacional. Pricing
- **Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.** Cursos: Estrategias de Productos y Servicios, Marketing Interno – Endomarketing.

# Temario

## Módulo I

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE,  
SEGMENTACIÓN Y VALOR.  
ENDOMARKETING, MARKETING DE  
RELACIONES (CRM), RETENCIÓN Y  
FIDELIZACIÓN

### I.a) EL CLIENTE, SEGMENTACIÓN Y VALOR

- Quién es mi cliente.
- Valor del cliente.
- Segmentación.
- Diferenciación a través del servicio – blue ocean strategy.

### I.b) MARKETING INTERNO - ENDOMARKETING

- Cliente Interno.
- Marketing Interno.
- Liderazgo y Empowerment: Beneficios, riesgos y condiciones.

### I.c) MARKETING DE RELACIONES (CRM). RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN

- ¿Cómo mantener a los clientes? ¿Por qué se van?.
- Fuentes de valor para el cliente: ¿satisfacción o lealtad?.
- Creando relaciones con los clientes.
- Del Marketing Tradicional al Marketing Relacional.
- CRM y la tecnología.
- SOCIAL MEDIA: La creciente importancia de las redes sociales.

## Módulo II

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.  
CONOCIENDO Y GESTIONANDO LO QUE  
HAY DETRÁS DE LA EXPERIENCIA.  
DEFINICIÓN Y CONTROL DE INDICADORES  
DE SERVICIO, AUDITORÍA DE SERVICIO Y  
HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE  
PROCESOS

### II.a) CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- Enfoque funcional versus enfoque por procesos.
- Análisis de los “momentos de la verdad”.
- Conociendo el blueprint – mapa de la experiencia del cliente.
- Diseño y análisis de un blueprint – gestionando la experiencia del cliente.

### II.b) DEFINICIÓN Y CONTROL DE INDICADORES DE SERVICIO

- Auditoria del Servicio, elementos y características.
- Métricas de Servicio al Cliente.

### II.c) HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE PROCESOS

- La Calidad del Servicio: Percepción versus realidad.
- Los niveles de la Calidad.
- Filosofía de Calidad Total: Proceso para lograr la calidad total.
- Teoría de las restricciones. Mejoramiento continuo.

# Testimonios

Del mismo seminario realizado en Ciudad de Panamá (marzo 2013)  
Facilitador: Rodrigo Fernández de Paredes

**“Excelente seminario y las herramientas presentadas fáciles de aplicar”.**

Katherin Pitti

Asesora Comercial

Bancolombia Panamá

**“Muy práctico el seminario. Muy buen expositor”.**

Mónica Espinosa

Oficial de Mercadeo

Banco La Hipotecaria

**“Muy ameno y funcional”.**

Carolina Pernet

Sub Gerente de Calidad de Servicio

Multibank

**“Muy interesante. Ha generado valor que compartiremos en nuestra entidad y que estamos seguros redundará en beneficios para la organización”.**

Reynaldo Córdoba P.

Analista de Calidad del Servicio

Caja de Ahorros

**“Muy valiosa la herramienta y toda la información recibida. Excelente seminarista. Buen material”.**

Kenia Melais

Gerente de Atención al Cliente

Metrobank

**“Excelente expositor, muy detallista y sus aportaciones generan mucho valor. Otro seminario de este presentador, nos avisa!”.**

Ana Vallecillo

Sub Gerente de Calidad de Servicio y Atención de Controversias  
Assicurazioni Generali S.p.A. Sucursal Panamá

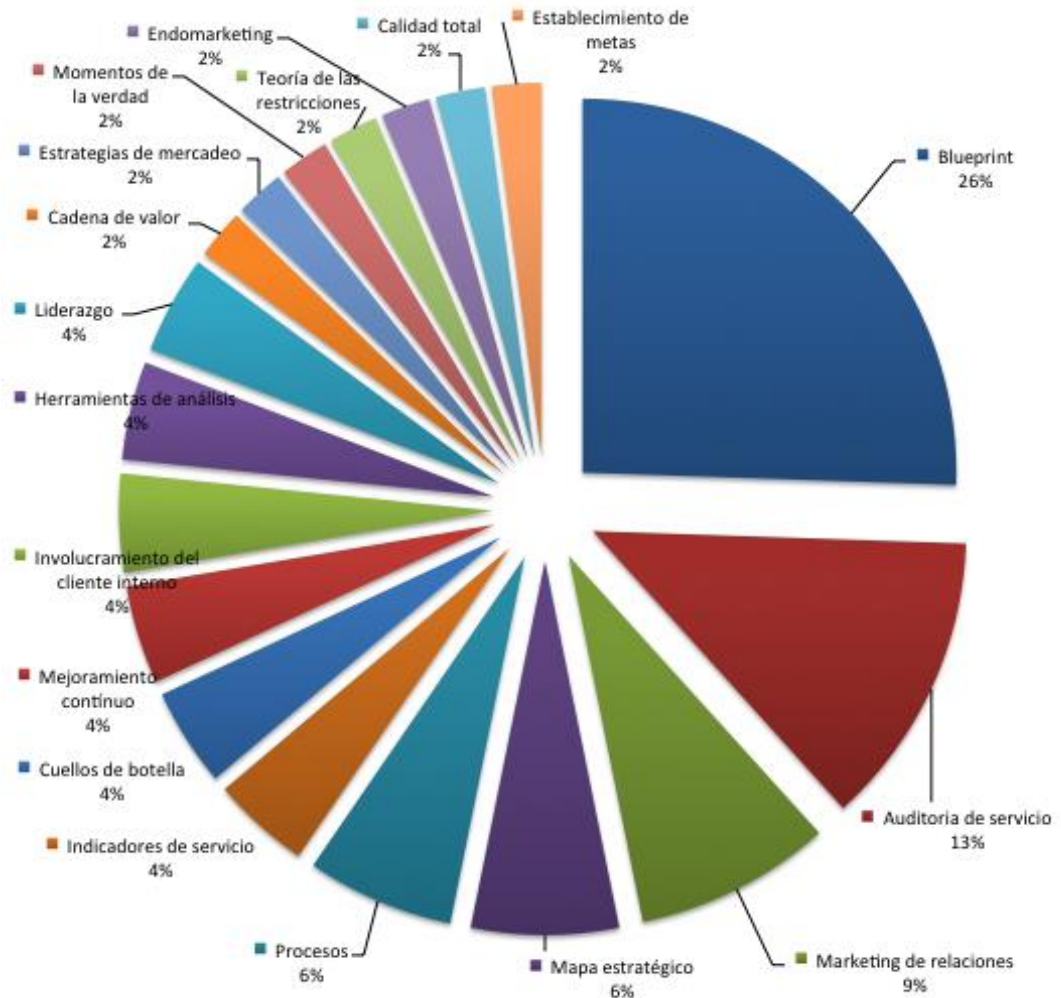
# Testimonios

Del Seminario “Estrategias de Gestión de Clientes”  
Bogotá, Colombia, Universidad de los Andes. Octubre 2012  
Facilitador: Rodrigo Fernández de Paredes

## Algunos comentarios recibidos de los participantes:

- “Nos dio unas herramientas que no son solo para los clientes internos y externos, sino que ayudan como crecimiento profesional”.
- “Adquirí nuevos conocimientos los cuales pueden ser aplicado no solo en el trabajo sino también en la vida”.
- “Me suministró herramientas y elementos para realizar actividades a futuro que me permiten mejorar el servicio al cliente”.
- “Creo que los objetivos fueron superados, va mucho mas allá. Excelente”.
- “Me parece que el curso es excelente me ha ayudado a conocer cómo se debe evaluar, conocer y segmentar los clientes. Me ha entregado los conocimientos generales”.
- “Me gustó el curso considero que fue muy enriquecedor para mi rol y personal. El mejoramiento continuo desarrolla una cultura de calidad y efectividad en la calidad del servicio”.
- “El material utilizado fue interesante, el expositor agradable y el tema muy interesante, considero se debe evaluar el nombre del curso debido a que tiene temas adicionales que uno no espera trabajar”.
- “Se tomaron muchos temas para dar una visión general. Superó mis expectativas”.

## ¿Qué temas le parecieron más interesantes?



# Cientes de nuestros Seminarios

Los primeros seminarios organizados por Ernesto Bazán, S.A. comenzaron a darse en Panamá desde abril 2011. En corto tiempo, la empresa se ha posicionado como proveedora de capacitaciones de alta calidad. Hemos tenido el privilegio de recibir en nuestros Seminarios colaboradores de las siguientes entidades:

## Panamá

### Sector Financiero

- Administradora de Inversiones de la Caja de Seguro Social
- Andbank Panamá
- Asociación Panameña de Crédito
- Atlantic Security Bank (Sucursal Panamá)
- Austrobank Overseas (Panamá), S.A.
- BAC International Bank
- Banca Privada d'Andorra
- Banco Aliado
- Banco Azteca (Panamá)
- Banco Bolivariano (Panamá)
- Banco Citibank Panamá
- Banco Davivienda (Panamá)
- Banco de Crédito del Perú (Sucursal Panamá)
- Banco de la Nación Argentina
- Banco del Pacífico
- Banco de Occidente (Panamá)
- Banco Delta
- Banco Ficohsa (Panamá)
- Banco General
- Banco GyT Continental (Panamá)
- Banco Hipotecario Nacional
- Banco La Hipotecaria
- Banco Lafise (Panamá)
- Banco Nacional de Panamá
- Banco Panamá
- Banco Pichincha (Panamá)
- Banco Universal
- Banesco
- Banisi
- Banvivienda
- BBVA (Panamá)
- Bladex
- Blue Stone Advisory Group
- BICSA
- Capital Bank
- Caja de Ahorros
- Cooperativa Profesionales
- Coopeve
- Credicorp
- ECG Asset Management
- Fiduciaria Lafise
- Financiera Govimar
- First Central International Bank
- FPB Bank
- Global Bank
- GNB Sudameris Bank
- Inteligo Bank
- International Union Bank
- Korea Exchange Bank
- Mercantil Bank (Panamá)
- Metrobank
- Microserfin
- MMG Bank
- Mossfon Asset Management
- Multibank
- Panamerican Credit Corp.
- Popular Bank
- Prival Bank
- Profuturo
- Progreso
- Produbank
- SFC Investments
- St. Georges Bank
- Tag Bank
- Towerbank
- Scotiabank
- Superintendencia de Bancos de Panamá

- Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá
- Unibank
- Westwood Capital Markets

### Sector Seguros

- ALICO
- ASSA
- Assicurazioni Generali
- Banesco Seguros
- Ducruet Risk Services
- J2L Corredores de Seguros
- Seguros Fedpa
- Sura
- Técnica de Seguros, Inc.

### Empresas

- Asea Brown Boveri (ABB)
- Autoridad del Canal de Panamá
- Bahía Motors
- Bakertilly Panamá
- BDO Panamá
- Cable & Wireless Panamá
- Cable Onda
- Caja de Seguro Social
- Cemento Panamá
- Enel Fortuna
- EPI Avalúos
- Geomedia
- IAMC Group
- INDESA
- Mobilphone
- Moore Stephens (Panamá)
- Panamericana de Avalúos
- Rent a Car Panameña (Avis)
- Ricardo Pérez, S.A.
- Semusa Realty Corp.
- Sony Corporation
- Ueta Latinoamericana

# Cientes de nuestros Seminarios

## Costa Rica

- BAC San José
- Banco Cathay
- Banco Central de Costa Rica
- Banco BCT
- Banco Citibank de Costa Rica
- Banco de Costa Rica (BCR)
- Banco de Soluciones (Bansol)
- Banco Lafise de Costa Rica
- Banco General de Costa Rica
- Banco Nacional de Costa Rica
- Banco Promérica de Costa Rica
- Bancrédito
- Coopeamistad
- Coopeande 1
- Coopeaserrí
- Coopejudicial
- Coopemapro
- Coopemédicos
- Coopemep
- Coopeservidores
- Coope San Marcos
- Credomatic
- Deloitte
- Grupo Financiero Improsa
- Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A.
- Scotiabank de Costa Rica

## República Dominicana

- Asociación Bonaó de Ahorros y Préstamos
- Asociación Duarte de Ahorros y Préstamos
- Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos
- Asociación La Vega Real de Ahorros y Préstamos (ALAVÉR)
- Asociación Mocana de Ahorros y Préstamos

- Asociación Maguana de Ahorros y Préstamos
- Asociación Peravia de Ahorros y Préstamos
- Banco BHD
- Banco Caribe
- Banco de Ahorro y Crédito ADEMI
- Banco de Reservas
- Banco Fihogar
- Banco León
- Banco Múltiple de las Américas
- Banco Popular Dominicano (BPD)
- Banco Múltiple Santa Cruz
- Oceanía Consultores

## Honduras

- Arrendamientos y Créditos Atlántida (ACRESA)
- Banco Atlántida
- Banco Azteca de Honduras
- Banco Central de Honduras
- Banco Continental
- Banco de los Trabajadores
- Banco Davivienda
- Banco de Occidente
- Banco Ficensa
- Banco Lafise Honduras
- Banco Popular
- Banco Hondureño del Café (BANHCAFE)
- Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda (BANHPROVI)
- Cooperativa Sanmarqueña
- Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEENP
- Cooperativa de Ahorro y Crédito del IHSS (CACIHSS)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Honduras
- Compañía Financiera S.A. (COFISA)

## El Salvador

- Equidad Compañía de Seguros
- Financiera CODIMERSA
- Seguros Atlántida
- Seguros Crefisa
- ACOPACC
- BAC Credomatic
- Banco Azteca
- Banco Citibank de El Salvador
- Banco de Desarrollo El Salvador
- Banco Hipotecario de El Salvador
- Banco Davivienda Salvadoreño
- Banco Procredit El Salvador
- Comedica
- Prival Securities El Salvador
- Scotiabank El Salvador
- Fondo Social para la Vivienda
- Superintendencia del Sistema Financiero

## Guatemala

- Administradora del Fondo de Garantía Micoope
- Aseguradora General
- Aseguradora La Ceiba
- Banco de Guatemala
- Banco de los Trabajadores
- Banco Ficohsa Guatemala
- Banco Promérica
- Cooperativa José Obrero (Coosejo)
- Cooperativa Upa
- Cosami
- Credomatic
- Financiera San Miguel
- FUNDEA



Sesiones:

Jueves 20 junio 2013

8:00 am – 3:00 pm

Viernes 21 junio 2013

8:00 am – 3:00 pm

Sábado 22 junio 2013

8:30 am – 12:30 pm

Lugar:

Hotel Intercontinental Miramar

Ciudad de Panamá

Inversión:

US\$ 550 + 7% (ITBMS)

Tarifa promocional: US\$ 450 + 7% *hasta el 31 mayo 2013*  
*10% de descuento a miembros del Club de Suscriptores de La Prensa*

*Consulte por descuentos grupales*

Incluye **Material en pdf | Certificado | Almuerzos y Refrigerios**

Patrocina

**La Prensa**  
EL DIARIO LIBRE DE PANAMÁ

Los asistentes al seminario recibirán GRATIS una suscripción anual VIP a La Prensa.

## Informes / Inscripciones:

Selene Vergara



[servicioalcliente@ernestobazan.com](mailto:servicioalcliente@ernestobazan.com)



Oficina: (507) 270-4034 / 397-5934

Celular: (507) 6391-3754



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



Training / Coaching / Advisory

Trabajamos para **agregar valor**