

CX: Ilunion, KIA, LG, Mapfre, Vithas y otras marcas líderes compartirán en la X edición de CX Congress las claves para conectar con el consumidor omnicanal

CX Congress celebra su X edición el próximo 5 de octubre en Madrid, consolidándose como espacio de referencia de la Experiencia de cliente en España. Analizar cómo optimizar el CX aplicando las tecnologías que posibilitan la personalización y agilizar los procesos para tomar las mejores decisiones de negocio, serán algunos de los temas que se abordarán en el congreso

En un escenario cada vez más digital, tecnológico y global, los intereses de los usuarios y las tendencias de compras del cliente siguen evolucionando hacia nuevas formas de consumo, mostrando una clara preferencia hacia la personalización de la información que se traduce en obtener beneficios más allá de los productos y una experiencia continua y consistente a través de todos los puntos de contacto que le aporte valor. Para conocer las claves para adaptarse, continuar siendo relevantes y ofrecer un CX personalizado, fluido y ágil sea cual sea el canal, Dir&Ge organiza, el próximo 5 de octubre en Madrid, la X Edición de CX Congress, un encuentro único que también se retransmitirá en streaming.

Para entender cómo afrontar los retos de las marcas en su objetivo de reforzar la relación con el consumidor y lograr aumentar las conversiones, CX Congress contará con la presencia de marcas líderes como Mapfre, KIA, LG, Ilunion, Dufry, Vithas, Orange o Ferrovial entre otras, en formato de ponencias, mesas de debate y casos de éxito. Una cita imprescindible para descubrir cómo hacer frente a los desafíos de conectar con el consumidor omnicanal.

La tecnología pone hoy al alcance de las marcas medir el nivel de satisfacción del usuario. Ese conocimiento exhaustivo de los datos permite implementar nuevos procesos para ofrecer un CX a la altura de sus expectativas y por lo tanto tomar mejores decisiones de negocio. La Inteligencia Artificial aplicada al Customer Experience, el Live Commerce, la hiperpersonalización, el análisis conversacional, la Automatización o el nuevo escenario cookieless serán algunas de las tendencias que profesionales destacados de marcas de referencia compartirán durante la jornada.

Transformación y Claves de la Experiencia de Cliente

En el nuevo contexto, el foco estratégico de mejorar la experiencia de cliente se ha convertido en un elemento de diferenciación clave para incrementar las ventas y el reconocimiento de las compañías. Para ofrecer una experiencia mejorada, las marcas deben entender al consumidor para tomar las mejores decisiones en cada touchpoint del Customer Journey.

Por ello, desarrollar una estrategia centrada en el cliente que recopile datos accionables, mida los

resultados, analice cómo percibe su propuesta de valor e identifique cuáles serán los próximos retos y oportunidades, es esencial para satisfacer las expectativas, y superar las imprevisibles condiciones del mercado.

Ponentes

Entre los directivos que participarán en este encuentro destacan Esther Morell, Directora de Marketing Corporativo de Ilunion; César Luengo, Subdirector General Clientes y CX de Mapfre; Carlos Sánchez, Head of Customer Experience and MECA de Kia; David Andrés, eCommerce, Digital & Media Director de LG, o María José Basanta, Directora de Experiencia de Cliente de Vithas, entre otros.

El evento presencial se celebrará en Madrid para todos los directivos que buscan descubrir las últimas tendencias en experiencia de cliente para tener éxito implementando nuevas herramientas y procesos para transformar el viaje de compra del consumidor a través de los datos, la personalización y la predicción. También se podrá acceder a través de la retransmisión gratuita en streaming.

CX Congress 2022 cuenta con el impulso de ESIC, Enreach, InLoyalty, Oracle, Commanders Act, Tenerity, Digimind y Quadiant; ESIC como Partner Académico Oficial; Cyberclick como Agencia Oficial de Marketing Digital; Actitud de Comunicación como Agencia Oficial de Comunicación; Smartbox Business Solutions como Experience Partner; Hacienda Zorita como Wine Hotel Partner; Birchbox como Gift Partner; Eventtia como Partner Tecnológico; LG, Fnac, Ediciones Pirámide y Anaya Multimedia como entidades colaboradoras y América Retail, Control Publicidad, Dirigentes Digital, Factoría del Futuro, Interactiva Digital, La Publicidad, Just Retail, Marketing Insider Review, Retail Actual, Parada Visual, Retailers.mx, Esencia de Marketing, Hi Retail, TodoStartups, Marketing4ecommerce y Periódico La Social como media partners.

Datos de contacto:

Carlos Rodríguez
913022860

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Marketing](#) [Madrid](#) [Recursos humanos](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>