

Generar engagement con el consumidor y la Experiencia de Marca, a debate en Digital CX Congress 2020

15 de octubre de 2020. En un contexto de incertidumbre, aceleración y cambio, las marcas han tenido que repensar su forma de interactuar con el consumidor. El entorno digital se ha consolidado y, hoy más que nunca, es fundamental el uso de las nuevas tecnologías para impulsar una resiliencia a largo plazo y generar un customer experience único y diferencial

Con el fin de descubrir las últimas tendencias y claves de CX para superar las expectativas del cliente, [Dir&Ge](#) organiza los próximos días 21 y 22 de octubre, la VIII edición de [Customer Experience Congress](#), el congreso más importante de CX en España en el que marcas nacionales e internacionales compartirán sus mejores prácticas para construir auténticas experiencias de éxito para sus clientes. Teniendo en cuenta el contexto y por prevalecer la seguridad de todos, este año será un encuentro 100% Digital.

El encuentro contará con la [participación de más de 20 líderes de marcas destacadas](#) de sectores de referencia en distintos formatos: ponencias, mesas de debate temáticas y casos de éxito. Una cita imprescindible para averiguar lo último en las estrategias de CX.

Omnicanalidad y Personalización

Generar engagement con el consumidor es esencial para asegurar el crecimiento y continuidad del negocio. Este será el hilo conductor de la primera mesa de debate de Digital CX Congress 2020 prevista el miércoles 21 de octubre a las 10:15 horas.

En este nuevo entorno, la gestión inteligente de los datos y la visión 360 del cliente se convierten en los pilares indiscutibles para lograr el diseño de un customer journey conectado y un recorrido único para el cliente siempre y cuando seamos capaces de analizar con eficiencia la información recibida de los touchpoints en todos los canales. Aprovechar la tecnología y la gestión integrada de los datos para crear experiencias atractivas enfocadas a los clientes adecuados, de la mejor forma, en el momento más acertado, es la clave para impulsar el crecimiento de nuestro negocio.

Claire Poupin, Directora de eCommerce de Fnac España; Ignacio Merry del Val, Ecommerce Manager de IKEA España; David Verdoy, Director de Marketing de Cecotec Innovaciones; Manuel Hevia, Managing Director de Vinoselección y Francisco Navarro, Co Founder & CEO de Bedland, analizarán las claves para conseguir engagement con el cliente en la mesa de debate Retail "Omnicanalidad y personalización, las claves para crear engagement con el

consumidor”.

Comunicación y Experiencia de Marca

La forma en que las marcas se comunican con el consumidor y cómo establecen vínculos con él, es esencial para mostrar cuáles son los valores y la identidad de marca. Al tratarse de una situación sin precedentes, hoy más que nunca es necesario seguir interactuando, llevar a cabo una estrategia de transparencia, veracidad y compromiso, unos elementos determinantes para que las empresas puedan gestionar las fases emocionales de todos sus stakeholders.

En este contexto de incertidumbre, la Comunicación y Experiencia de Marca adquieren aún más importancia y se convierten en puntos esenciales para ofrecer una experiencia de cliente de calidad. Para analizar cuáles son las claves para desarrollar una experiencia de marca exitosa, el 21 de octubre a las 17:00 horas, participarán en la mesa de debate “Comunicación y experiencia de marca en un contexto de incertidumbre”:

Álvaro Bordas, Director de Comunicación y Gabinete de Presidencia de Corporación Empresarial Pascual; Pilar Sainz Díaz, Directora de Comunicación, Marketing y Eventos de Vocento; Rodrigo Martínez Revilla, Director de Marketing y Comunicación de HM Hospitales; Raquel González, Directora de Comunicación en España de EITenedor; Telmo Pagalday Vergara, Senior Communication Manager de Pernod Ricard y Silvia Díaz Juberías, Responsable de Marketing y Comunicación de Metrovacesa. La mesa redonda estará moderada por David Tomas, General Manager y Co-Fundador de Cyberclick.

Customer Experience Congress 2020 cuenta con el impulso de [Avaya](#), [SAS](#), [Oracle](#), [Zendesk](#), [Digimind](#), [Smartbox Business Solutions](#) y la colaboración de [Actitud de Comunicación](#) como agencia oficial de comunicación, [EventsCase](#) como Partner Tecnológico y [Cyberclick](#) como Partner Digital.

CX Congress 2020 Tendencias y Claves de Diferenciación

Web del encuentro y registros: cxcongress.com

Sobre Dir&Ge

[Dir&Ge](#) es la plataforma de comunicación online líder del entorno directivo en España, gracias a la realización de encuentros B2B exclusivos. Ofrece a los *decision makers* de las compañías los mejores contenidos empresariales y las *best practices* más relevantes del panorama nacional e internacional con el objetivo de compartir visiones e incrementar oportunidades de negocio.

Para más información
Sara Mateos

smateos@directivosygerentes.com
