

# conoce a tus clientes

Mide y mejora su satisfacción



Martes 29 de mayo de 2018  
Jueves 31 de mayo de 2018



10:00 - 14:00h.



Sede Fida Consultores C/ Pintor Manuel Medina, 19, 33210 Gijón/Xixón

## Información e inscripciones:



[contacto@gijonconcalidad.com](mailto:contacto@gijonconcalidad.com)



984 49 24 07

Organiza:

**:Divertia** | Turismo

**gijón**  
con Calidad

Colabora:

**fida**  
CONSULTORIA Y FORMACION

## Programa

- ✓ 1. Marketing Intelligence.
- ✓ 2. Design Thinking y entornos colaborativos.
- ✓ 3. Datafication: transformación y uso de los datos.
- ✓ 4. App's para la medición de satisfacción.
- ✓ 5. Customer journey: definición y aplicación.
- ✓ 6. Las Pirámides de Clientes: impacto en la gestión del cliente.
- ✓ 7. Cross selling: gestión eficiente de la cartera de clientes.

## Ponentes

➤ **Pelayo Puerta**. CEO de BPM Soluciones y WEHEY.

Licenciado en Comercio y Marketing. Vicepresidente de la Asociación Asturiana de Startups Astur Valley. Co-fundador y organizador del Google Developer Group Asturias. Más de 3 años de experiencia como formador en marketing digital.

<https://es.linkedin.com/in/pelayopuerta>

➤ **José M.ª Martínez**. FIDA, Consultoría y Formación.

Economista. Máster en Dirección Empresas. Director de Consultoría de FIDA Consultores. Directivo del Club de Marketing de Asturias. Consultor senior de empresas y formador. 19 años de experiencia en formación.

<https://www.linkedin.com/in/chemamartinezfernandez/>

Organiza:

**:Divertia** | Turismo

**Gijón**  
con Calidad

Colabora:

**fida**  
CONSULTORIA Y FORMACION