

PROGRAMA

05  
Nov.  
2015

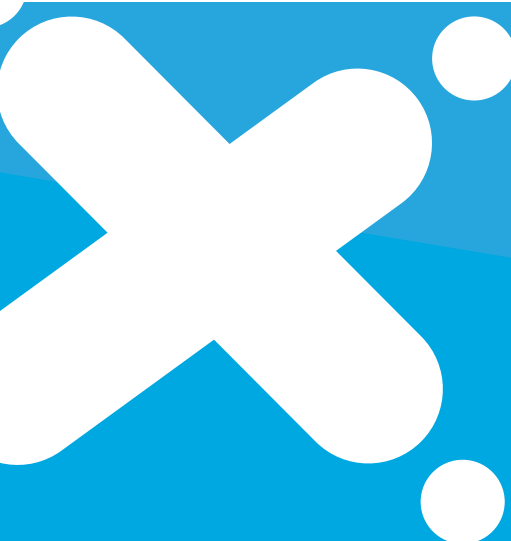
**ICADE**

*Alberto Aguilera 23  
Madrid*



V FORO  
**EXPERIENCIA  
CLIENTE**

Aforo limitado - Inscripciones: [carmen.martinezconde@lukkapp.com](mailto:carmen.martinezconde@lukkapp.com)



Bienvenidos a la 5ª jornada del  
*Foro de Experiencia de Cliente de*  
**Xperience by Lukkap.**

**AFORO LIMITADO · INSCRIPCIONES:**  
[carmen.martinezconde@lukkan.com](mailto:carmen.martinezconde@lukkan.com)

#### APERTURA

**Robert Robinson**, Director de  
ICADE Business School

#### EXPERIENCIA DE CLIENTE

"Transformar residencias de  
estudiantes en centros de vida"  
**Mónica Garay**, Directora General  
RESA

"Inventando nuevos modelos de  
negocio"  
**Ramón Bailón**, creador de Hey  
Brand! & **Juan Pablo Nebrera**,  
creador de Brooklyn FitBoxing

"Lanzar una marca, recuperar la  
confianza de los clientes"  
**Jorge Juan Mahía**, Director de  
Marketing de Abanca

#### COFFEE BREAK

"Transformación offline en un  
mundo online"

**Christian Pereira**, Manager de  
Xperience.

Mesa redonda "Experiencias reales,  
del papel a los hechos"

**Pilar Serrano**, Directora de Calidad  
de Telefónica España; **Manu  
Sancho**, Director de Experiencia de  
Cliente de Banc Sabadell; **Marta  
Martínez**, Directora General  
Macmillan, **José María Bascán**,  
Director RR.HH. de Stanley Security  
Solutions.



**HORARIO** 9:30 - 14:00 hs

[customerexperience.cx](http://customerexperience.cx)

**Xperience**  
by Lukkap

