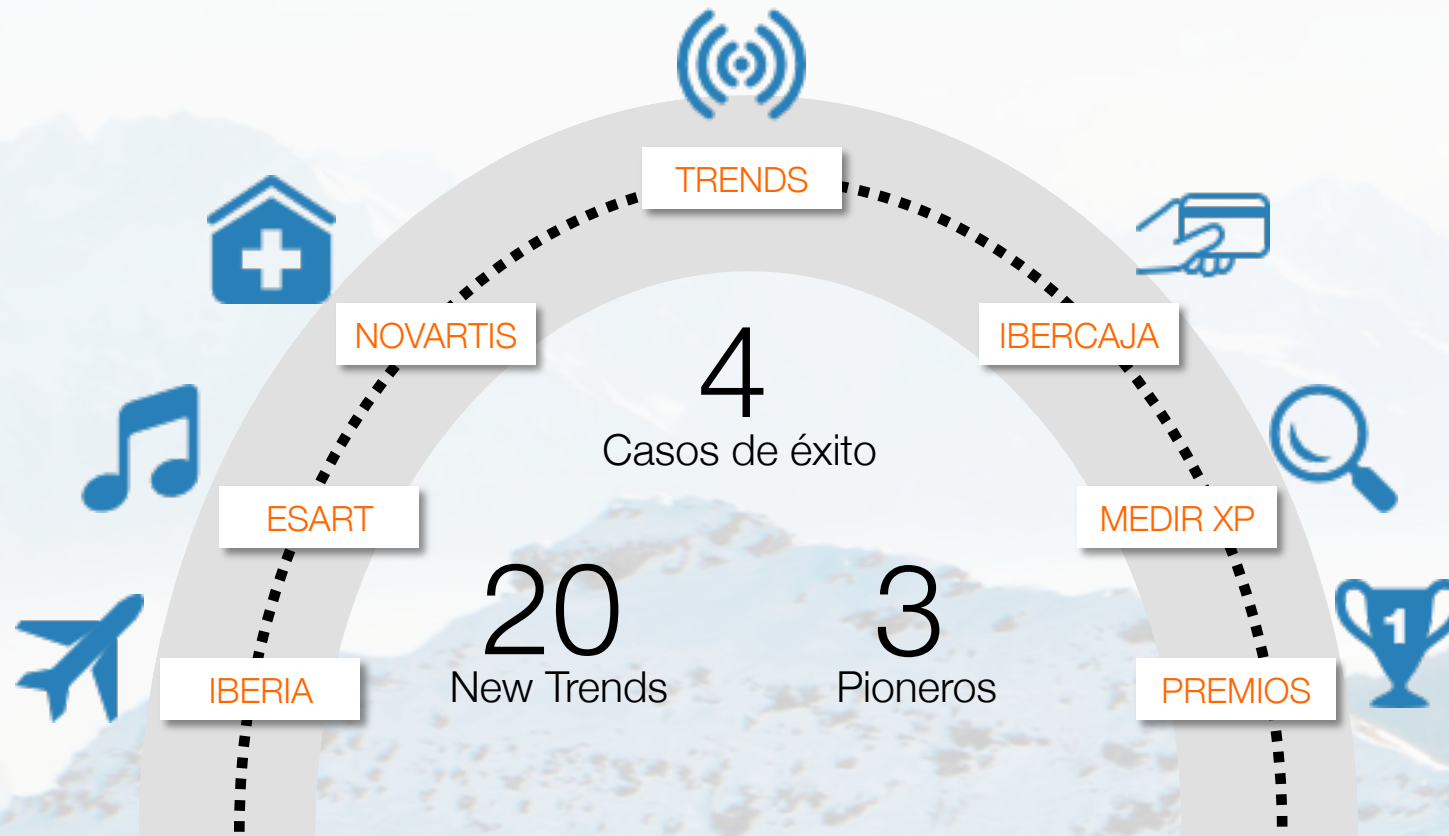


# IV FORO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE



ICADE Business School  
Alberto Aguilera, 23 - Madrid



noviembre  
09:30 h – 14:00 h



¿Quieres asistir?  
[carmen.martinezconde@lukkap.com](mailto:carmen.martinezconde@lukkap.com)

# IV FORO DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

“Nuevas tendencias en Experiencia de Cliente aplicadas al B2B”  
**Maurien Martínez**, Responsable de Diseño de Experiencia, Xperience by Lukkap

“Transformar la cuenta de resultados desde el Cliente”  
**Esteban Pardo**, Director de Estrategia y transformación comercial Sandoz by Novartis

“¿Qué tienen en común la música e Ikea? 10 claves de la música para la experiencia”  
**Alejandro Abad**, productor y compositor musical. Council Director of Esart. 33 millones de canciones vendidas

“Transformar la Experiencia de Cliente de una compañía bandera”  
**Dimitris Bountolos**, VP Customer Experience Iberia

**Jorge Martínez-Arroyo**  
Dtor. Brand CX Grupo Santander & Presidente DEC  
**Robert Robinson**  
Director de ICADE

“Nuestro viaje de la Calidad a la Experiencia”  
**Nacho Torre**, Responsable de Experiencia e Innovación, Ibercaja

“Medir de verdad la Experiencia de Cliente: el IMEX”  
**María Hernanz**, Responsable de Medición, Xperience by Lukkap

Mesa Redonda “Ganadores DEC”  
· Mejor estrategia (**Mapfre**)  
· Mejor Inv. Empleados (**Metlife**)  
· Mejor proyecto – Customer Journey (Ikea – Lukkap)

Despedida y Cierre



ICADE Business School  
Alberto Aguilera, 23 - Madrid



noviembre  
09:30 h – 14:00 h



¿Quieres asistir?  
[carmen.martinezconde@lukkap.com](mailto:carmen.martinezconde@lukkap.com)