



LUCAS E. PEÑAS



LUIS HUETE

3 de cada 4 directivos españoles
le consideran el mejor gurú del management”
Institute for International Research.

SEMINARIO ENFOQUE CLIENTE

MIÉRCOLES 26 DE OCTUBRE, DE 10:00 A 14:00 HORAS.

ESPACIO BERTELSMANN · C/ O'DONNELL 10 · 28009 MADRID

PULSA PARA VER EL VÍDEO DE NUESTRO ANTERIOR SEMINARIO

ORGANIZA



Optimización de Costes y Procesos

PATROCINAN



LUIS HUETE · SEMINARIO ENFOQUE CLIENTE

Consultor y facilitador en + de 700 empresas de 70 países.

· **Profesor de las Escuelas de Negocio + relevantes:** Universidad de Harvard (EEUU), IESE Business School (España), ESMT (Alemania), Timoney Leadership Institute (Irlanda), Deusto Business School (España).

Universidades Corporativas de Bupa (Reino Unido), ISS (Dinamarca), Omnicom (EE. UU.), OMG (UK), Telefónica (España), etc.

· **Su tesis doctoral** sobre estrategia de servicios de bancos comerciales fue premiada por el Decision Science Institute de Atlanta como **la mejor tesis finalizada en Estados Unidos en el año 1988.**

· **Es autor de 11 libros de gestión de referencia:** Servicios&Beneficios, Clienting, Ilusión&Beneficios, Construye tu sueño, Administración de Servicios, Liderar para el bien común...

· **Sus líneas de trabajo en las principales multinacionales:** Liderazgo, estrategia, transformación, personas y clientes.

www.luishuete.com



LUCAS PEÑAS · SEMINARIO ENFOQUE CLIENTE

Socio Director de la Consultora Optimización Costes y Procesos.

- Durante 9 años trabajó como Gerente de la patronal: Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Deportivas (FNEID y ASOMED).
- Tiene el **conocimiento práctico** adquirido durante 4 años en la Dirección General de los Clubs Palestra.
- Ha sido junto con el Grupo IGOID, codirector de las investigaciones más relevantes del Sector en lo referente a la Fidelización de Clientes: **Investigación de bajas de clientes en Centros Deportivos. Matrix 2013-2014, ¿Dónde se dirigen los ex clientes de los centros deportivos? FVAS/Matrix 2015.**
- Es uno de los profesionales que más conocimiento acumula sobre los clientes de los Centros Deportivos. Entre el 2015 y 2016, el sistema de mejora Canal Escucha Clientes analizó la experiencia de 171.000 clientes en 103 Centros Deportivos.

www.optimizacioncostes.es



SEMINARIO ENFOQUE CLIENTE

- **64,50€** hasta el 14-10-2016.
- **85€** desde el 15-10-2016.
- **Plazas limitadas.**

!Compra tus entradas online pulsando aquí!



PROGRAMA

- 10:00-10:15 Bienvenida asistentes.
- 10:15-11:30 ¿Cómo enfocar a una organización en la cultura del Clienting?
Dr. Luis Huete.
- 11:30-12:10 Coffe break
- 12:10-13:25 Modelos de fidelización más implantados. **Lucas Peñas**
- 13:30-14:00 Mesa redonda: la fidelización en los Centros Deportivos. Cadenas y profesionales + relevantes.
Moderador **Luis Huete.**

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Directores, Gestores, Coordinadores, responsables de área y atención al cliente de Centros Deportivos.