

MINUTA DE REUNIÓN

COMITÉ: COMITÉ DE MARKETING			
Tema Convocatoria: Experiencias de clientes: Datos, tendencias y desafíos organizacionales			
Fecha	03/04/2024	Hora Inicio	10:00 AM
MODALIDAD	ZOOM	Hora Fin	11:00 AM
Expositor(es)	Claudio López Director Ejecutivo CES	Contacto	-

ASISTENCIA

Nombre	Empresa	Asistencia
Andrés Montoya	Grupo progestión	✓
Camila Palacios	Gasco	✓
Carolina Guerrero	Farmacias Ahumada	✓
Carolina Maliqueo		✓
Claudia Del Río	Fundación Preta	✓
Constanza Rubilar	Karcher Chile	✓
Edwin Elberg	ClaroVTR	✓
Enrique Del Solar	PedidosYa	✓
Félix Halcartegaray	Tejas Software	✓
Francisca Vázquez	Teatro municipal de Santiago	✓

Francisco Grancelli	Meta	✓
Gabriela Paredes	Deloitte	✓
German Eckholt	Rednegocios	✓
Isidora Guzmán	Enviame	✓
Jorge Araos	JLL	✓
José Pablo Cáceres	Lipigas	✓
Julio Morales	Demarcación Vial	✓
Marco Hernández	San Camilo	✓
Marco Reyes	TutyComex	✓
María Antonella Lucio	Pickit	✓
María José Ampuero	Salcobrand	✓
Maria Luisa Ahumada	Chilexpress	✓
Nicolas Fleaux	Sura	✓
Paula Benavente	Oracle	✓
Rodrigo Cubillos	Soprole	✓
Rodrigo Sahr	Cencosud	✓
Rosa María Iensen	FEMSA	✓

Sergio Costabal	Skechers Chile	✓
Valentina Pérez	Marsella Spa	✓
George Lever	CCS	✓
Macarena Cifuentes	CCS	✓
Yennifer Aqueveque	CCS	✓
María Ignacia Díaz	CCS	✓
Daniela Cisternas	CCS	✓

Comité invitado	Innovación
-----------------	------------

PROGRAMA DE LA SESIÓN
- Bienvenida nuevos integrantes - Experiencias de clientes: Datos, tendencias y desafíos organizacionales Expone: Claudio López, Director Ejecutivo CES

TEMAS TRATADOS	
ASUNTO	
Experiencias de clientes: Datos, tendencias y desafíos organizacionales	Claudio nos compartió su presentación titulada “El gran desafío: Articulación de una cultura de servicio y gestión de la experiencia” enfatizando la importancia de las experiencias de clientes, presentado datos, tendencias y desafíos organizacionales. A su vez, destacó los desafíos primordiales que enfrentan las empresas y resaltó algunos desde la perspectiva de los clientes, los cuales inciden directamente en los resultados empresariales. Destacando lo siguiente: - Las personas vienen cambiando a una velocidad tan alta, que no hemos sido capaces de equipararnos y responder a sus expectativas. - Los cambios tecnológicos han impactado la manera en que nos relacionamos con los clientes (B2C o B2B) - Existen una crisis de confianza que dificulta construir relaciones con las personas y empresas.

Asimismo, concluye indicando que, frente a todos los desafíos, el gran llamado es a diseñar organizaciones sostenibles, con una propuesta de valor y propósito conectada con su entorno y sus grupos de interés, con un liderazgo con sentido, donde clientes, colaboradores, proveedores y ciudadanos puedan confiar, colaborar y contribuir a algo mayor. Es decir, contar con una organización centrada en lo humano.

Fecha próxima reunión

MAYO 2024

Carolina Soto

Secretaria Ejecutiva

12/04/2024

Fecha de aprobación