



II CONGRESO DEL COMERCIO DEL MUEBLE Y EL HÁBITAT

NUEVOS TIEMPOS, NUEVOS COMERCIANTES

30 NOVIEMBRE, miércoles

18:30 h BIENVENIDA, entrega de documentación y acreditaciones.

19:00 h PONENCIA: Una mirada al exterior “Tiempos de cambio: Nuevas Tecnologías aplicadas al comercio y Nuevos Medios de Pago”.

Alexandre Bauloye. Director Innovación Tecnológica BNP PF

19:45 h PONENCIA: Una mirada al interior “Cómo mejorar las organizaciones y las personas para el éxito”.

Gustavo Piera. Presidente del Grupo CRM

20:30 h “Algo diferente va a pasar” Presentación Nueva Tarjeta Comercio del Hábitat de Banco Cetelem

M. Gema Benavides. Directora de Distribución del Banco Cetelem.

1 DICIEMBRE, jueves

9:15 h RECEPCIÓN de Asistentes.

9:30 h INAUGURACIÓN OFICIAL DEL CONGRESO.

10:00 h PONENCIA: “Poniendo talento al sector: La clave de nuestro cambio”.

Roberto Luna. Experto en Dirección de Empresas.

11:00 h PONENCIA: “En tiempos de infidelidad, innovar para vender más: El marketing on-line”.

Pau Klein. Instituto Tecnológico AIDIMA

11:45 h Pausa - Café

12:15 h Presentación: El Observador de Cetelem.

Liliana Marsan. Responsable Observador de la Distribución. Banco Cetelem

12:45 h MESA REDONDA: Consumidor - Distribuidor ¿Una pareja al borde de la ruptura?

Carlos Gómez. Director de la Red Comercial de Cetelem en España

Víctor Grafía. Presidente Cecomu

Fernando Móner. Presidente CECU

13:15 h TALLERES SIMULTÁNEOS:

1.-“Herramientas Eficaces para la mejora profesional y empresarial”, dirigido por José Luis Erezuma. Orbere.

2.-“Mejorando el enfoque: La excelencia en la atención al cliente”, dirigido por Amalia Belenguer. Inmerco Marketing.

3.- “Generando Sinergias: Las mejores claves para el trabajo en equipo”, dirigido por José Juan Agudo. Atman Teambuilding.

4.- “Nuevos tiempos, nuevas ideas: El reto de la comunicación con el cliente”, dirigido por Pilar Colilla. Centro Europeo de Coaching Ejecutivo.

15:00 h COMIDA DE TRABAJO

16:30 h PONENCIA “Por un futuro en el sector, por un sector con futuro”.

Ismael Quintanilla. Director de la Unidad de Investigación de Psicología Económica y del Consumidor. Universidad de Valencia

17:30 h PRESENTACIÓN CONCLUSIONES DE LOS TALLERES

18:00 h CONCLUSIONES DEL CONGRESO. CLAUSURA

TALLERES SIMULTÁNEOS:

13:15 – 15:00 horas

José Luis Erezuma. Orbere

Amalia Belenguer. Inmerco Marketing

José Juan Agudo. Atman Teambuilding

Pilar Colilla. CECE

Taller 1, “Herramientas eficaces para la mejora profesional y empresarial”, centra la atención en la formación como punto fuerte para ser más productivos y más competitivos tanto en el sector como en el mercado en general, obteniendo además grandes beneficios profesionales.

Taller 2, “Mejorando el enfoque: La excelencia en la atención al cliente”, pretende concienciar al comerciante de que la orientación al cliente es hoy una necesidad y un área de mejora en el sector que, atendiéndola, puede convertirse en una ventaja competitiva.

Taller 3, “Generando sinergias: las mejores claves para el trabajo en equipo”, pretende optimizar el rendimiento de nuestro capital humano con un método de trabajo que permita conseguir resultados excelentes y desarrollar el talento compartido.

Taller 4, “Nuevos tiempos, nuevas ideas: el reto de la comunicación con el cliente”, ma de tratar con el cliente desde cualquier parte de la empresa que tenga relación con él y transmitirle que su satisfacción es lo importante.



II CONGRESO
DEL COMERCIO
DEL MUEBLE
Y EL HÁBITAT