



Agenda

Horario	Ponente	Título de la ponencia
08:00 - 09:00		Recepción y Acreditaciones
09:00 - 09:10	Luis Colorado Director de Banca Digital e Innovación de Santander España	Apertura y bienvenida institucional Experiencia de Cliente en Canales Digitales
09:10 - 09:30	Jorge Martínez-Arroyo Presidente de DEC	Si no somos racionales, ¿qué somos?
09:30 - 09:50	María López Co-Founder y CEO de Bitbrain Technologies	Entendiendo la economía del comportamiento desde la neurociencia
09:50 - 10:00	Raquel Pinillos Directora de la Práctica de Customer Experience en Deloitte Digital	Informes DEC
10:00 - 10:20	Pedro Díaz Yuste CEO de Savia Mariel Vázquez Directora de Experiencia de Cliente de Savia	El lanzamiento de Savia. Cómo MAPFRE lanzó una plataforma digital de servicios de salud cocreando con los usuarios y su comportamiento
10:20 - 10:40	Felipe Romero Socio de The Cocktail	Sesgos cognitivos y su impacto en el negocio
10:40 - 11:00	Ramón Fauria Mentalista, Conferenciante y Coach empresarial	Experiencial-MENTE
11:00 - 11:30		Coffee Break

Horario	Ponente	Título de la ponencia
11:30 - 11:50	Verónica Bello Strategic Design Director de Designit	Design for behavioral change
11:50 - 12:10	Francisco Casassas Director de Shopper Marketing en Campofrío José Luis Delmas Director de MADISON Market Research	Leyendo la mente del cliente para transformar su experiencia de compra
12:10 - 12:30	Stuart Dorman Chief Innovation Officer del Grupo SABIO	Singapore Government – enriching the Customer Experience
12:30 - 12:50	Colin Strong Global Head of Behavioral Science de Ipsos	The adaptive decision maker
12:50 - 13:10	José Carlos Otero Customer Experience Director de Everis	Caso de éxito de Volkswagen: “Aplicación del modelo EAST”
13:10 - 13:30	Pedro Bermejo Neurólogo y Presidente de la Asociación Española de Neuroeconomía	Neurociencia, emociones y la Experiencia del Cliente
13:30 - 14:00	Victor Küppers Conferenciante	Vivir y trabajar con entusiasmo
14:00 - 16:00		Almuerzo Cocktail

Patrocinadores Oro

acoustic**Designit®**
a wipro company**emergia****likeik**
CX tools & people**LA INFORMACIÓN****[IZO]** THE EXPERIENCE
DESIGN
COMPANY**Medallia****MADISON®**
experience marketing**minsait**
An Indra company**sabio** **Santander**

Patrocinadores Plata

Colaboradores