

Mario Taguas, presidente de DEC

X Edición del Congreso Internacional DEC

La Asociación DEC ha celebrado la X Edición del Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, donde congregó, presencialmente y en remoto, a más de 1.000 directivos que, en su actividad diaria, impulsan esta disciplina.

La inauguración institucional corrió a cargo de Francisco Martín Aguirre, delegado del Gobierno en la Comunidad de Madrid, quien destacó que "la implementación de la Experiencia de Cliente se considera esencial en el mundo empresarial actual, ya que puede marcar la diferencia en un mercado competitivo y en constante evolución y tener un impacto significativo en la reputación, la retención y el crecimiento de una organización". También participó en el acto Daniel Rodríguez Asensio, viceconsejero de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid, que destacó que "España debe otorgar valor añadido apoyándose tanto en producto, como en Experiencia de Cliente para diferenciarse de los demás países. Vivimos en una de las regiones que más oportunidades tiene y deseo que esta décima edición sólo sea una más de las que están por Illegar".

Por su parte, Mario Taguas, presidente de DEC, resumió con tan solo una frase, la esencia de la Asociación DEC: "Muestro compromiso es la búsqueda de la excelencia" y durante este viaje para alcanzar la excelencia, DEC ha pasado por 3 pilares que forman su propuesta de valor: conocimiento, siempre a la vanguardia; networking, vinculo que une a su comunidad; y reconocimiento, que evidencia los esfuerzos de marcas y profesionales. "Pero lo más importante son los retos que hemos consolidado durante estos 10 años, presencia en Chile, transformación digital y haber creado una comunidad única, que se esfuerza por aprender, conectarse y crecer juntos", concluyó Mario Taguas.

Bajo este incomparable marco, Patricia Jiménez Morente, vicepresidenta de DEC, dedicó unas palabras de agradecimiento a Jorge Martínez-Arroyo, uno de los socios fundadores de DEC y presidente durante 9 años. concediéndole el reconocimiento de presidente Honorífico de la Asociación DEC, por su pasión por la Experiencia de Cliente y su contribución a DEC. Martínez-Arroyo, socio fundador de Panoramix Ventures y co-fundador y director general de COREangels Enterprise Fech, en su posterior ponencia "Disrupción de la CX" aprovechó para destacar que "con la ayuda de las nuevas tecnologías podemos disrumpir en la experiencia que entregamos, así como acercarnos y conocer más a nuestro cliente actual".

Como no podía ser de otra forma, este Congreso DEC consiguió reunir a ponentes de excepción como el Premio Nobel en Economía 2017, Richard H. Thaler, galardonado por sus contribuciones a la economía conductual.

El Congreso se fue desarrollando con las distintas intervenciones de los ponentes mejor valorados en ediciones anteriores. Este año, el Congreso DEC ha contado como patrocinador Platino: Sprinklr; como patrocinadores Oro: Alsa, Genesys, Hyundai, IZO, Kia, Likeik, Mahou San Miguel y Qualtrics; como patrocinadores Plata: Madison MK y WAH; y como colaboradores: Intereconomía, IPMARK y Sector Ejecutivo.

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con más de 160 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Además, se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina, para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad v su crecimiento a largo plazo