


SEMINARIO



INNOVAR, CLAVE PARA IMPULSAR LA CAPTACIÓN, FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CLIENTES

Madrid, 26 de febrero de 2014

Presentación

Las principales entidades del actual mercado energético español van a emprender durante los próximos años, como lo hizo el sector de Telecomunicaciones en el pasado, la difícil tarea de competir en un mercado donde las comercializadoras de reciente creación buscarán captar cuota agresivamente.

Dicha liberalización se emprende en el marco de una situación económica que ha incrementado el plazo de pago de los clientes particulares y ha generado la desaparición de un gran número de empresas por situaciones concursales. Esto ha supuesto duplicar el número de desconexiones desde 2006 e incrementar en gran medida las pérdidas por impago en los últimos 5 años.

La innovación, aplicada a todas las fases del ciclo de vida del cliente, debe impulsar una transformación que permita optimizar la oferta y estrategia relacional con el cliente, incrementar la automatización y eficiencia operacional, mejorar la segmentación y toma decisiones a nivel cliente y predecir la propensión al impago en la fase de cobro.

El Club Español de la Energía y Experian, han diseñado un seminario que responde a los retos que las comercializadoras se enfrentan actualmente de una manera práctica y abierta en tres bloques principales:

- Debatar y analizar la situación actual del mercado y el impacto de la nueva reforma en la comercialización.
- Compartir las experiencias internacionales que se pueden importar actualmente y los casos prácticos de éxito del mercado español que muestran mejoras de gestión del cliente en los segmentos residencial y empresas.
- Abordar la necesidad de transformar la información interna y externa disponible en conocimiento analítico que genere valor añadido para la toma de decisiones.

La finalidad de este seminario es generar un foro en el que se puedan compartir nuevos conocimientos y experiencias de éxito para dotar al asistente de ideas y herramientas que le permitan innovar en su empresa.

9:00 **REGISTRO**

9:30 **INTRODUCCIÓN**

Felipe Fernández Atela
Presidente España
EXPERIAN

Arcadio Gutiérrez Zapico
Director General
CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA

9:50 **PONENCIA MAGISTRAL: EL NUEVO CLIMA ECONÓMICO EN ESPAÑA**

Fernando Fernández Méndez de Andes
Doctor en Economía y Profesor
INSTITUTO DE EMPRESA
Consejero
RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

10:30 **SITUACIÓN ACTUAL DEL SECTOR ENERGÉTICO: DE LA ADQUISICIÓN A LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE**

Moderador

Arcadio Gutiérrez Zapico
Director General
CLUB ESPAÑOL DE LA ENERGÍA

Ponentes

Josep Trabado Farré
Director Mercado Residencial y Negocio
ENDESA

Javier Anzola Pérez
Director General de Negocios liberalizados
E.ON

José Angel Sanz Viejo
Director de Ventas y Operaciones de Negocio
Minorista de Energía
GAS NATURAL FENOSA

11:30 **PAUSA CAFÉ**

11:45 **EL IMPACTO DE LA NUEVA REFORMA ENERGÉTICA EN LA COMERCIALIZACIÓN DE LA INDUSTRIA ELÉCTRICA**

Ignacio Sánchez Perea
Director de Regulación y Asesoría
ENERGYA VM

12:10 **IMPORTAR CASOS DE ÉXITO INTERNACIONALES: OFERTAS PERSONALIZADAS EN FUNCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SMART METER Y LA GESTIÓN DEL RIESGO DEL CLIENTE**

Ian Parry
Consultor Global de Utilities en
Reino Unido e Irlanda
EXPERIAN

Mark Fawcitt
Director de Riesgo
SCOTTISH POWER

12:40 **LA PROSPECCIÓN DE CLIENTES MEDIANTE EL USO DE INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

Ignacio Ayerbe García
Director Comercial Marketing Services
EXPERIAN

13:00 **EVALUACIÓN DE RIESGOS PARA LA INNOVACIÓN DE PRODUCTOS**

José Carlos Fernández Rey
Senior Marketing Manager
ENDESA ENERGÍA

13:20 **NUEVOS PLAYERS EN EL SECTOR: COMERCIALIZADORAS ONLINE**

Ferran Nogué Collgros
Cofundador
HOLALUZ.COM

13:40 **RECOBRO INTELIGENTE**

Manuel E. Esteban Caballero
Director Decision Analytics
EXPERIAN

14:00 **COMPARTIR Y TRANSFORMAR LA INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN CONOCIMIENTO ANALÍTICO PARA GENERAR VALOR AÑADIDO**

Pablo Ruiz Díez del Corral
Director Comercial y Marketing Credit Services
EXPERIAN

14:20 **CÓCTEL**

Información e Inscripciones

Lugar de celebración

Club Español de la Energía
Paseo de la Castellana, 257-1ª planta
28046 Madrid

Inscripción

Enviar boletín de inscripción a:

Club Español de la Energía
Paseo de la Castellana, 257 -1ª planta
28046 Madrid
Tel.: 91 323 72 21
Fax: 91 323 03 89
inscripciones@enerclub.es
www.enerclub.es

El número de plazas es limitado

Cuotas de inscripción

100€. IVA incluido

El importe de la matrícula deberá hacerse efectivo antes de comenzar el seminario, que incluye la documentación, el café, y cóctel de clausura.

Forma de pago

- Envío de cheque nominativo al Club Español de la Energía
- Transferencia bancaria a BANKIA.
Virgen de la Alegría, 21
28027 Madrid
IBAN ES76 2038 1920 63 6000295448
- Pago con tarjeta, inscribese a través de nuestra web con Visa o Mastercard

Cancelación

Cualquier cancelación deberá hacerse por escrito. Las cancelaciones producidas una vez iniciado el seminario o la no comparencia del asistente no darán lugar a ningún tipo de reembolso.

INNOVAR, CLAVE PARA IMPULSAR LA CAPTACIÓN, FIDELIZACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO DE CLIENTES

Madrid, 26 de febrero de 2014

Boletín de inscripción

Nombre

DNI

Empresa

Cargo

Dpto.

Dirección

Provincia

Código Postal

CIF Empresa

Teléfono

Fax

E. mail

De conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos que nos proporciona el cumplimentar el presente formulario serán incluidos en un fichero automatizado propiedad del Club Español de la Energía, con la finalidad de gestionar su inscripción al presente (curso/seminario/otro) y enviarle información comercial y promocional sobre nuestros productos y servicios. Asimismo, usted reconoce y acepta expresamente que el Club Español de la Energía puede requerir poner sus datos personales o parte de ellos a disposición de terceros colaboradores que participen en la organización del presente (curso/seminario/otro) y a otros participantes en el mismo, así como a las autoridades competentes (incluyendo autoridades fiscales), contables, auditores, abogados y otros asesores externos y otros proveedores de productos o servicios del Club Español de la Energía. Si en un futuro desea revocar su consentimiento o desea acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse al tratamiento que se hace de ellos, por favor comuníquelo por correo al responsable del fichero: Club Español de la Energía, Pº de la Castellana, 257-1ª planta, 28046 Madrid. Tel.: +34 91 323 72 21, Fax: +34 91 323 03 89



Pº. de la Castellana, 257-1ª planta
28046 Madrid
Tel.: 91 323 72 21 / Fax: 91 323 03 89
E-mail: inscripciones@enerclub.es
www.enerclub.es

Asociados Ejecutivos

