



Seminario KANSEI SERVICES

ESTRATEGIAS PARA CREAR, CONSERVAR Y FORTALECER LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

Bogotá - Febrero 17 y 18

¿Qué es Kansei Services?

De nuevo Japón. De allí parten teorías de una ciencia que ellos llevan décadas practicando en sus productos y servicios, que ahora, empresas en diversos países empiezan a utilizar: *Kansei*. La palabra japonesa *Kansei* significa experiencia emocional, la cual se aplica a servicios para fortalecer las relaciones con los clientes y generar una conexión emocional. Las técnicas utilizadas para esta traducción, se conocen con el nombre de *Ingeniería Kansei*; estos son métodos estadísticos que ayudan a traducir las expectativas emocionales de los clientes, expresadas en términos intangibles o sentimientos, en especificaciones técnicas que los directivos de servicio podrán emplear para el desarrollo o mejora de los parámetros técnicos de servicios, con el propósito de crear valor emocional para el cliente.

Presentación

Advanced Management System (AMS) es una filial del grupo Apsoluti, empresa europea pionera en la introducción de Ingeniería Kansei en diversas corporaciones internacionales. En esta oportunidad, AMS presenta en Colombia, los principios y metodología para aumentar el valor emocional en los servicios, empleando metodología de Ingeniería Kansei. Este seminario combina los principios del marketing emocional, conceptos de Ingeniería Kansei, aplicaciones prácticas y la forma de auditar los factores emocionales en los servicios. Usted podrá compartir con un veterano profesional en Ingeniería Kansei, experiencias de diseño y mejora de operaciones des servicio aplicando técnicas “makigami” o flujo del valor del servicio en el diseño de operaciones de servicio emocional.

Dirigido a:

Directores de operaciones de servicio, marketing, calidad y servicio a cliente, gerentes funcionales de empresas que tengan como su negocio central los servicios.

Agenda:

Este seminario tiene una duración de 16 horas y se realizará en Bogotá los días 17 y 18 de febrero.

Programa

- Hacia el Marketing Emocional. Creando conexiones emocionales con el cliente - La satisfacción ya no basta.
- La competencia emocional en los servicios.
- Modelo para la construcción de servicios emocionales. Estudio de la cadena de servicio emocional. Técnica “makigami” para el análisis de flujo de valor emocional.
- Definiciones y conceptos de Ingeniería Kansei
- Proceso metodológico de la Ingeniería Kansei aplicada a las operaciones de servicios
- Medición y auditoria de experiencias emocionales aplicando técnicas de Ingeniería Kansei
- Traduciendo a la práctica los resultados de la Ingeniería Kansei: aspectos organizacionales, desarrollo del personal de servicio, medidas de gestión
- Estudio de ejemplos de servicios con alto contenido emocional
- Conclusiones para la acción

Director

Este programa está dirigido por el Sr. Humberto Alvarez Laverde. Humberto es MBA por el IESE Business School. Formado en Dirección Industrial en el Instituto Asia Bunka Kankan en Tokio y en Innovación Estratégica en el MIT. Es profesor del programa MBA Executive de la Universidad Europea de Madrid y del Industrial Management School de Milan. Miembro de la Sociedad de Ingeniería Kansei de Japón. Colabora en varias corporaciones aplicando la tecnología Kansei en publicidad, multimedia, diseño de productos y servicios. Autor y comentarista en diversos medios europeos.

Valor de la inversión

La cuota de inscripción a este seminario es de \$ 1.200.000.00. En este valor se incluye refrigerios, material pedagógico, un CD con importante información complementaria y certificado de participación. No incluye IVA (16 %).



Información adicional y secretaría:

Srta. Lina Castro
Tel: 1- 6174811
Calle 114ª No. 58 – 25, oficina 502
Bogotá – Colombia
E-mail: info@marketingemocional.com
www.marketingemocional.com

