

# Orientar la organización al cliente

7, 8 y 9 de marzo  
de 2017

MADRID

[www.iese.edu](http://www.iese.edu)



**DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**  
PROGRAMAS ENFOCADOS

# Orientar la organización al cliente

[www.iese.edu/orientar-organizacion](http://www.iese.edu/orientar-organizacion)

Situar al cliente en el centro de la organización empresarial proporciona una ventaja competitiva difícilmente superable. Conocer qué resistencias la dificultan, así como las herramientas para superarlas, resulta clave para promover una cultura orientada a descubrir, crear y entregar valor al cliente.

## BENEFICIOS

- Diseñar una estrategia global de empresa que nos permita optimizar el valor del cliente y generar más negocio.
- Optimizar los sistemas de información y los procesos para conocer mejor las necesidades del cliente y ofrecer un servicio superior.
- Alinear las políticas de dirección general, las de marketing, las comerciales, las de operaciones y las de recursos humanos, para conseguir un cliente más rentable.
- Promover indicadores y sistemas de gestión que aseguren la buena ejecución de la estrategia de clientes.

## POR QUÉ EL IESE RECOMIENDA ESTE PROGRAMA

Enfocar la empresa hacia una excelente gestión del cliente requiere el compromiso de toda la organización. Muchos proyectos impulsados desde la alta dirección fracasan porque se encuentran con resistencias en diversos departamentos. Con este programa, explicaremos cómo diseñar con éxito una estrategia de clientes, algo que requiere una visión de 360° de la organización, en la que los departamentos de marketing, comercial, contabilidad, operaciones y recursos humanos trabajen juntos en este cambio cultural.

## METODOLOGÍA

Aplicaremos una sistemática activa que permitirá al directivo abstraerse de su realidad cotidiana para profundizar en sus conocimientos y en los análisis y retos que plantea el programa a través de las conferencias, el estudio individual y el trabajo en equipo. Trabajaremos con el método del caso, que presenta una situación empresarial real para que el directivo la analice, discuta en equipo y tome las decisiones adecuadas para alcanzar el éxito.

## OBJETIVOS

El programa va dirigido a presidentes, consejeros delegados y directores generales, de marketing, comerciales, de recursos humanos y financieros interesados en orientar más su empresa hacia el cliente.

## Orientar la organización al cliente

### CONTENIDO

#### Escuchar la voz del mercado

Entenderemos las necesidades de los clientes y su percepción del servicio ofrecido por la empresa. Además, profundizaremos en el estudio del comportamiento y las motivaciones que mueven a nuestros clientes para poder conocerlos mejor e identificar oportunidades de negocio.

#### Segmentación de clientes

Realizaremos una división basada en el análisis de datos sobre las actividades de nuestros clientes, más allá de las variables demográficas, con el objetivo de ofrecerles la solución que mejor se adapte a sus necesidades.

#### Diseño de estrategias de clientes

Diseñaremos la estrategia adecuada para la adquisición eficiente de nuevos clientes y el crecimiento y la fidelización de los ya existentes.

#### Diseño de sistemas de gestión: indicadores financieros y no financieros

Orientar la empresa al cliente implica que las personas que están interaccionando con él tengan en sus manos toda la información relevante –plan de producción, rentabilidad, inventarios, postventa, etc– y no solo aquella que viene en el CRM tradicional. Examinaremos cómo medir la rentabilidad de los clientes a corto y largo plazo.

#### Gestión de las operaciones y de los colaboradores

Estudiaremos cómo organizar los procesos para ofrecer a nuestros clientes los mejores productos del mercado y dar el mejor servicio. Para ello, involucraremos y motivaremos a las personas que trabajan en la empresa.



“Magnífica visión de cómo orientar la organización al cliente mediante tres pilares fundamentales: el valor del cliente, el valor para el cliente y el valor para el empleado”.

**Manuel Jiménez Gómez**  
Director General  
Rittal Disprel

---

#### Datos de contacto

IESE Madrid  
Programas Enfocados  
Executive Education  
Tel.: 91 211 30 32 / 31 32  
enfocadosmad@iese.edu

---

#### Horario aproximado

De 09:00 a 19:00 h

---

#### Fechas y lugar

7, 8 y 9 de marzo de 2017  
IESE Madrid  
Camino del Cerro del Águila, 3  
28023 Madrid

---

#### Aparcamiento gratuito

---

#### Inscripción online

[www.iese.edu/orientar-organizacion](http://www.iese.edu/orientar-organizacion)

---

#### Inscripción

**Cuota general:** 3.200 €

**Cuota Miembros del IESE:** 2.880 €  
(Exento de IVA por docencia)

Incluido material de trabajo y almuerzos durante el programa. El programa requiere de la preparación de material de estudio previo que se facilitará 2 semanas antes del inicio del programa. Es imprescindible el pago de la cuota para el envío de dicho material.

Plazas limitadas por riguroso orden de inscripción.



### **Julián Villanueva**

---

#### **Director Académico**

---

Profesor de Dirección Comercial

---

PhD in Management (Marketing), University of California, Los Angeles

---

MBA, IESE, Universidad de Navarra

---

Licenciado en Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid

---

Es experto en Customer Equity (gestión del valor del cliente), tema sobre el que ha publicado varios artículos científicos y de divulgación. Además, ha trabajado como consultor para diversas empresas en proyectos de CRM, estudios de mercado, segmentación, posicionamiento y cuadros de mandos comerciales.



### **Philip Moscoso**

---

Profesor de Dirección de Producción, Tecnología y Operaciones

---

PhD in Industrial Engineering and Management, ETH Zurich

---

M.Sc. in Chemical Engineering, ETH Zurich

---

El área de interés principal de Philip Moscoso es la gestión de las operaciones de servicios, en concreto el desarrollo de estrategias y sistemas que ayuden a las empresas a lograr la excelencia en el servicio y un crecimiento rentable. Su otra área de interés es el diseño de sistemas de dirección de operaciones desde un punto de vista sistémico y estratégico.



### **José Ramón Pin**

---

Profesor de Dirección de Personas en las Organizaciones y Ética Empresarial

---

PhD en Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Pontificia de Salamanca

---

MBA, IESE, Universidad de Navarra

---

Licenciado en Ingeniería Agrícola, Universidad de Valencia

---

Licenciado en Economía, Universitat de Valencia

---

Trabaja como consultor para varias empresas y entidades públicas de España y América Latina y sus investigaciones abarcan desde la definición de las estrategias generales en el ámbito de los recursos humanos hasta los aspectos prácticos de la definición de salarios, acuerdos de calidad y la integración de los inmigrantes.

**A WAY TO LEARN  
A MARK TO MAKE  
A WORLD TO CHANGE**

“El programa te da los elementos para poder reflexionar sobre cómo estamos funcionando en nuestra organización, y, a la vez, darnos cuenta de que el cliente y los empleados son los elementos claves en la estrategia para el éxito”.

**Jordi Valls Badía**  
Responsable de Soluciones de Negocio  
UPCNET

 IESE Business School

 iesebs

 IESE Business School

 iese

**Barcelona**

Av. Pearson, 21  
08034 Barcelona, Spain  
+34 93 253 42 00

**Madrid**

Camino del Cerro  
del Águila, 3  
28023 Madrid, Spain  
+34 91 211 30 00

**New York**

165 W. 57th Street  
New York, NY 10019-2201  
USA  
+1 646 346 8850

**Munich**

Maria-Theresia-Straße 15  
81675 Munich, Germany  
+49 89 24 20 97 90

**Sao Paulo**

Rua Martiniano de Carvalho,  
573 Bela Vista  
01321001 Sao Paulo, Brazil  
+55 11 3177 8221