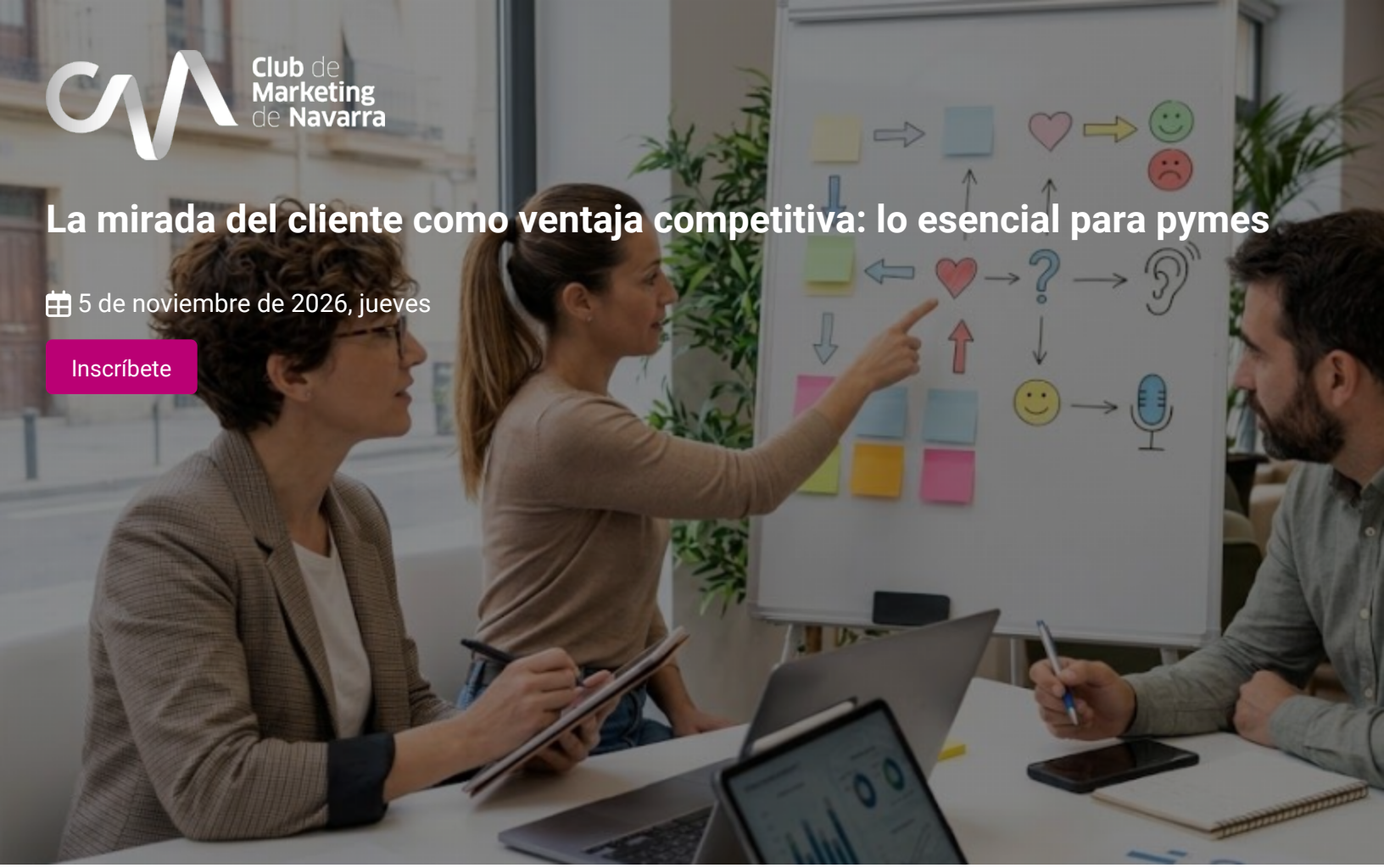
Club de Marketing de Navarra

La mirada del cliente como ventaja competitiva: lo esencial para pymes

5 de noviembre de 2026, jueves

Inscríbete



Fechas:
5 de noviembre, jueves

Videoconferencia

Horario:
de 9:30 a 10:30 h.

Inscríbete

Ponente

Rebeca Pascual

Consultora estratégica especializada en experiencia de cliente. Con formación en comunicación audiovisual, marketing estratégico y un Máster en neuromarketing, ayudo a empresas y profesionales a tomar las mejores decisiones desde el conocimiento real del cliente. Estoy certificada en Experiencia de cliente por DEC y en el modelo BRIDGE, combinando visión de negocio, análisis y enfoque humano. Colaboro como formadora en entornos empresariales y sectoriales, en entidades como Fotocasa y ESIC Business School.

Hoy la ventaja competitiva de una pyme no está solo en el producto o el precio, sino en cómo entiende y escucha a su clientela. Este webinar ofrece una introducción práctica a la metodología de voz del cliente (VoC), pensada para que las personas empresarias y directivas empiecen a incorporar la mirada de la clientela en sus decisiones diarias, sin teorías complejas ni modelos difíciles de implantar.

En 60 minutos, presentaremos de forma clara y aplicable cómo captar, interpretar y utilizar la voz de la clientela con herramientas sencillas y adaptadas a la realidad de las pymes, dejando una base sólida para quienes quieran profundizar después en el curso completo de 4 horas.

INFORMACIÓN GENERAL

Objetivos

- Comprender qué es (y qué no es) la voz del cliente y su valor estratégico para una pyme
- Identificar las fuentes de feedback que ya existen en la propia empresa, aunque no se estén aprovechando
- Conocer canales y herramientas sencillas para captar la voz de la clientela sin complicaciones (encuestas simples, entrevistas breves, escucha en puntos de contacto clave)
- Aprender a interpretar el feedback y convertirlo en decisiones y acciones concretas

- Salir con una primera idea de cómo empezar a implantar esta mirada en el propio equipo

Dirigido a

A personas que dirigen empresas, gestionan pymes o tienen responsabilidades de decisión y quieren tomar mejores decisiones basadas en lo que realmente dice el mercado, sin necesidad de conocimientos previos en experiencia de la clientela ni de grandes recursos de análisis.

Para qué

Para dar el primer paso hacia una cultura orientada a la clientela: entender por qué escuchar mejor (no solo más) mejora las ventas, la fidelización y la reputación, y salir con ideas concretas para empezar a aplicarlo desde el día siguiente.

Fechas:
5 de noviembre, jueves

Número de sesiones:
1

Horario:
de 9:30 a 10:30 h.

Número de horas:
1

Videoconferencia
Aula virtual, Zoom

INSCRIPCIONES

Socios/as:
Actividad gratuita

No socios/as:
¿Conoces las ventajas de formar parte del Club?

Únete a la asociación

Para más información:
948 290155

Inscríbete