

KPO ITO BPO



Fotos: Ignacio Jara

CONGRESO 2015

A P E B I T

ASOCIACION PERUANA DE BPO, KPO E ITO

TENDENCIAS EN LA INTERACCIÓN CON CLIENTES

Hotel Hilton
02-11-15

AGENDA

08:00 a 08:30 hrs.

Acreditación y Coffee de Bienvenida

08:45 a 09:00 hrs.

Palabras de Bienvenida: Presidenta de APEBIT

09:00 a 10:00 hrs.

Situación Actual y Proyecciones de la
Economía del Perú y del Mundo

10:00 a 11:00 hrs.

Tendencias Tecnológicas en la Interacción con
los Clientes. Perú vs la Región y el Mundo

11:00 a 11:45 hrs.

Coffee Place

11:45 a 12:45 hrs.

Estrategias de Innovación en la Interacción con
Clientes para lograr una Experiencia Positiva

12:45 a 14:45 hrs.

Almuerzo: Active Cooking y Cata y Maridaje
de Vinos Premium

15:00 a 15:45 hrs.

Interacción con Clientes a partir de la
Dominancia Cerebral y el PNL

15:45 a 16:45 hrs.

Diseño de Interacciones Efectivas con los
Clientes a partir de la Neurociencia





La importancia del manejo óptimo de las interacciones con los clientes, ha permitido generar conciencia y desarrollar nuevos métodos y tecnologías que vienen empleándose de manera exitosa en diversas partes del mundo, no sólo por la exigencia en los estándares de calidad, sino por el impacto económico que produce en las organizaciones.

Nuestro CONGRESO APEBIT 2015 – Tendencias en la Interacción con Clientes contará con la participación de más de 150 directores y gerentes de las principales empresas de nuestro país, de los sectores financiero, outsourcer, telecomunicaciones y servicios, con quienes compartiremos el conocimiento de las últimas tendencias tecnológicas, así como diferentes métodos de vanguardia aplicados en pro de una eficiente interacción con clientes.

Asimismo, economistas de gran reconocimiento ofrecerán una visión panorámica de la situación política y económica del Perú y del mundo, la cual será de gran utilidad para definir estrategias empresariales.

Estamos seguros que nuestro CONGRESO APEBIT 2015 será un espacio sumamente enriquecedor y aportará un gran valor, información relevante y conocimiento estratégico a todos los participantes.

Carla Segura Suárez – Presidenta de APEBIT.

**PARA CONOCER MÁS DEL TEMA, APEBIT
NOS INTRODUCE EN ESTE CONTEXTO
PRESENTANDO SU CONGRESO INTERNACIONAL**

**TENDENCIAS EN LA INTERACCIÓN
CON CLIENTES APEBIT 2015**

ACTIVE COOKING



con **Javier Ampuero, Chef Peruano**

Reconocido como uno de los exponentes más importantes de la gastronomía peruana y parte del grupo de autores de los prestigiosos libros “Nuestra Cocina Peruana Para El Mundo” y “Los Ajíes”. Fue mención honrosa en el 2008 por el libro de Promperú “La Gastronomía Peruana Para el Mundo” y representante del Perú en eventos gastronómicos en el extranjero a cargo de Promperú.

Descripción de Active Cooking

El Active Cooking o cooking show; es una modalidad de cocina que consiste en la preparación en vivo de los platos frente a los comensales. Originariamente el término surgió con la preparación de recetas en un plató de televisión con una intención meramente lúdica, pero hoy en día ha evolucionado al punto en que permite entre otras cosas que el público interactúe directamente con el chef de cocina logrando así un gran espectáculo. La idea es fomentar el interés por la cocina y las ganas de participar en la preparación.



con **Cristina Vallarino**, *Enóloga Peruana*

- Estudios de vitivinicultura y enología en Madrid España.
- Título en WSET en Londres. Obtuve el High Certificate en vinos y espirituosos, con honores.
- Fundadora de la Asociación Peruana de Mujeres Catadoras.
- Creadora de la primera Guía de Vinos de Perú.
- Organizadora por 10 años de Expovinos, la mayor feria de vinos y piscos en Perú.
- Columnista del diario El Comercio.
- Miembro de la Asociación Francesa de Escritores de vino y ganadora de varios artículos.
- Jefa del Pabellón del Pisco MISTURA.

La cata de un vino es considerada una ciencia y por tal razón abriremos un espacio ideal para que desarrolles o ejercites las habilidades necesarias para lograr catar un vino. A través de esta fascinante experiencia, los asistentes al evento lograrán realizar de una selección de vinos premium:

Análisis visual:

Color, transparencia, brillo, intensidad, matices del pigmento y formación de burbujas.

Análisis de las sensaciones en boca:

Acidez, impresiones dulces, astringencia dada por los taninos, materia y cuerpo, equilibrio, persistencia de los aromas, etc.

Análisis de los aromas:

Frutales, florales, herbáceos, tostados y especiados. Se Cataran Vinos Premium de las marcas Valdivieso y Caballo Loco

- Valdivieso Caballo Loco Grand Cru Apalta
- Valdivieso Caballo Loco Grand Cru Maipo
- Valdivieso Caballo Loco Grand Cru Limarí
- Valdivieso Caballo Loco Grand Cru Sagrada Familia

- Espumante Extra Brut Valdivieso Méthode Traditionnelle

CATA & MARIDAJE

De Vinos Premium



CABALLO LOCO
GRAND CRU

VALDIVIESO

DIRIGIDO A

- Presidentes
- Directores
- CEOs
- Gerentes

INVERSIÓN Y DESCUENTOS

Valor por persona:

US\$ 476

Valor especial para Empresas Socias APEBIT

US\$ 150

CUPOS LIMITADOS

Los precios **NO** Incluyen IGV

Incluye: Asistencia a conferencias académicas
/ almuerzo / coffee / memorias digitales

NUESTROS EXPOSITORES



ALEJANDRO INDACOCHEA - PERÚ

Prestigioso economista peruano de gran reconocimiento en nuestro país. Presidente de Indacochea Asociados y Profesor del Área Académica de Finanzas, Contabilidad y Economía en CENTRUM Católica Graduate Business School.

Conferencia: *"Situación Actual y Proyecciones de la Economía del Perú y del Mundo"*



MARTHA SERNA - PERÚ

Ingeniero electrónico con más de veinte (20) años de experiencia en diseño e implementación de soluciones de alta tecnología en la región. Conferencista y consultora en alineación de procesos así como en la arquitectura y diseño de soluciones tecnológicas avanzadas de interacción con clientes.

Conferencia: *"Tendencias Tecnológicas en la Interacción con los Clientes. Perú vs la Región y el Mundo"*



MARCELO BECHARA - ARGENTINA

Director General de Centro de Formación Profesional en Contact Center. Profesional Certificado en Applied Strategies, Rutgers University, Boston, USA. Coordinador Registrado COPC, Argentina y Coach Certificado Newfiled Consulting, Rafael Echevarria, Chile. Con Cátedras en Experiencia al Cliente, Competencias Conversacionales e Innovación.

Conferencia: *"Estrategias de Innovación en la Interacción con Clientes para lograr una Experiencia Positiva"*



PATRICIA ALZATE - COLOMBIA

Reconocida y prestigiosa consultora en implementación de modelos de gestión en la región de Latinoamérica y el Caribe. Desarrolló más de 150 consultorías en montaje de operaciones de BPO en la Región. Master en Programación Neuro Lingüística. Participante activa en las estrategias del Ministerio de Comercio colombiano para el fortalecimiento del sector de BPO.

Conferencia: *"Interacción con Clientes a partir de la Dominancia Cerebral y el PNL"*



MARITA ABRAHAM - ARGENTINA

Conferencista de alto impacto con más de 15 años de experiencia en todo el mundo. Speaker y Coach Internacional, ha intervenido en procesos de desarrollo personal, organizacional y directivo en los cinco continentes. Sus contenidos inéditos y el modo en que los transmite generan aprendizaje, entusiasmo, determinación y motivación a su audiencia.

Conferencia: *"Diseño de interacciones efectivas con los Clientes a partir de la Neurociencia"*

ORGANIZA



www.apebit.com.pe

APEBIT es la primera asociación peruana de BPO, KPO & ITO en el Perú. Es una agremiación sin fines de lucro cuyo principal objetivo es el fortalecimiento y desarrollo del sector de servicios con el fin de lograr mayor competitividad a nivel regional.

La integran más de 30 empresas que ofrecen y/o demandan servicios de BPO, KPO & ITO, logrando así una importante representatividad en el país. En la actualidad es una de las asociaciones más activa del Perú. APEBIT cuenta con alianzas estratégicas con asociaciones internacionales tales como ANDI, IAOP, ALOIC, IFAES, IMT y ACDECC, que permiten a los asociados contar con un networking a nivel regional.



www.teleaccion.com

Es un networking de empresas de consultoría y entrenamiento para empresas de BPO, que desde hace 16 años ha venido proporcionando estándares de Administración de operaciones del sector de BPO en Colombia, México, Ecuador, Perú, Bolivia, Panamá, Honduras, Guatemala y Costa Rica, dotando de altos niveles de competitividad a empresas en los sectores financiero, telecomunicaciones, real, utilities, gobierno, entre otros.

BPO: (Business Process Outsourcing) Sub Contratación de Procesos de Negocios

KPO: (Knowledge Process Outsourcing) Tercerización de Procesos de Conocimiento

ITO: (Information Technology Outsourcing) Tercerización de tecnologías de información

Aliados Estratégicos



Sponsors



Organiza



Partner de Medios





APEBIT
ASOCIACION PERUANA DE BPO, KPO E ITO

Contacto

contacto@apebit.com.pe
+ 511 436-0634
+ 511 708-6278
(51) 966-515007