

JUAN CARLOS ALCAIDE

Experto en marketing, ventas, experiencia del cliente y Silver Economy. Pionero en el uso de la tecnología y la empatía humana para conectar con los clientes

---

- Referente en Customer Experience y Marketing con 30 años impulsando crecimiento en múltiples industrias
- Pionero del «Marketing de Servicios» en España, creador de tendencias en CX, ventas y fidelización
- Asesor estratégico de comités de dirección en grandes organizaciones en Europa y Latinoamérica
- Experto en Silver Economy: descifra el consumo +55 y diseña modelos centrados en longevidad y bienestar
- Líder en IA aplicada al negocio: combina automatización, ética y personalización para generar impacto real

---

Juan Carlos Alcaide es un destacado sociólogo especializado en Marketing y Experiencia del Cliente, considerado como uno de los principales generadores de tendencias en los campos del Marketing, Ventas y Customer Experience en España. Con casi 30 años de trayectoria, combina rigor analítico con una mirada humanista y empática única en el sector.

Ha impartido conferencias y formación en más de 120 empresas en Iberoamérica, con especial actividad internacional en Latinoamérica desde 2025. Es autor de numerosos libros de referencia utilizados en escuelas de negocio y reconocido como uno de los cien mejores conferenciantes en español, y uno de los diez destacados en las áreas comercial y sociología.

TEMAS

Juan Carlos adapta cada presentación a las necesidades de su audiencia y no se limita a los temas que se enumeran a continuación. Por favor consúltanos sobre cualquier tema que te interese:

- Mercadeo y ventas
- Customer Experience (CX)
- Fidelización y retención de clientes
- Silver Economy y Longevidad
- Empatía aplicada al negocio (Empatibilidad®)
- Inteligencia Artificial aplicada al marketing y CX
- Transformación digital con enfoque humano
- Branding emocional y marketing experiencial
- Tendencias del consumidor

PROGRAMAS

1. EMPATÍA RENTABLE: CUANDO CUIDAR GENERA RESULTADOS

- La empatía no es blanda: es rentable
- Empatía como ventaja competitiva sostenible
- Cómo traducir empatía en procesos y métricas
- Humanizar sin perder eficiencia
- Casos reales donde cuidar al cliente mejora el negocio
- Ideal para: servicios, salud, banca, retail, B2B complejo

2. FIDELIZACIÓN EN LA ERA DIGITAL

- Por qué clientes satisfechos abandonan
- Dónde se rompe realmente la relación con el cliente
- Qué palancas emocionales sostienen la repetición
- Cómo convertir fidelización en ingresos estables
- Cada cliente que no se va es una venta que no hay que volver a hacer
- Audiencia: Dirección general, marketing, ventas, CX

3. RETENCIÓN: EL BENEFICIO QUE NO SALE EN LOS PRESUPUESTOS

- Retención como KPI estratégico
- Identificación temprana de señales de fuga
- Gestión inteligente de quejas e incidencias
- Coste real de perder clientes (y de ignorarlos)
- Enfoque práctico orientado a decisión directiva

4. EXPERIENCIAS MEMORABLES Y MARKETING EXPERIENCIAL

- Cómo diseñar experiencias que se recuerdan
- Por qué la memoria del cliente es selectiva y emocional
- Cómo transformar empatía en procesos reales
- Cómo cuidar mejor sin encarecer el servicio
- La Empatibilidad® convierte la experiencia en inversión rentable

5. SILVER ECONOMY Y LONGEVITY BUSINESS

- Cómo consumen, deciden y valoran los clientes +55
- Por qué la empatía es crítica con el perfil sénior
- Cómo diseñar experiencias con dignidad, autonomía y bienestar
- El Silver Living como motor de rentabilidad del presente
- Audiencia: consejos, estrategia, innovación, sector público

6. INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON CRITERIO HUMANO

- IA sí, pero con alma: inteligencia artificial emocional vs. emocional artificial
- IA aplicada a marketing, ventas y experiencia de cliente
- Automatizar lo que no aporta valor humano
- Empatía digital y personalización responsable
- Riesgos de deshumanizar la relación con el cliente
- Discurso realista, ético y orientado a negocio

FORMATOS DISPONIBLES

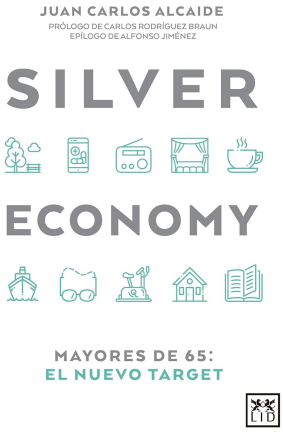
- Keynote inspiracional ejecutiva
- Ponencia estratégica con casos reales
- Conferencia + mesa redonda
- Maestro de ceremonias y debates
- Workshop para comités directivos
- Convenciones comerciales y eventos corporativos

PUBLICACIONES

Libros



EMPATÍA



SILVER ECONOMY



MARKETING PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PROFESIONALES



CUSTOMER EXPERIENCE

CONDICIONES

- **Viaja desde:** Madrid, España
- **Rangos:** Consultar tarifa con HiCue Speakers