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

---

- Uno de los principales generadores de tendencias en los campos del marketing, ventas y customer experience en España
- Consultor, profesor de escuelas de negocio y escritor, cuenta con casi treinta años de experiencia
- Ha impartido formación en más de 120 empresas en Iberoamérica
- Ha escrito numerosos libros y se ha convertido en un renombrado experto en Longevidad y "Economía Plateada"
- Es un conocedor de la realidad económica y social de Latinoamérica, donde ha dado conferencias desde hace más de veinte años y dirigido proyectos de consultoría
- Conocedor de nuevas tecnologías y en la experiencia de cliente enfocado, sobre todo, en el segmento de la Silver Economy

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. Su experiencia abarca el manejo de tecnologías de vanguardia, como la Inteligencia Artificial y el Big Data, que conoce con detalle. Se caracteriza por su enfoque profundamente humanista y empático en la interacción con los clientes y consumidores. Precisamente está a punto de publicar un libro llamado Más Éxito con Empatía.

Consultor, profesor de escuelas de negocio y escritor, Alcaide cuenta con casi treinta años de experiencia en consultoría. Ha impartido formación en más de 120 empresas, en Iberoamérica y es un profesional muy completo, que reúne experiencia, formación y dotes comunicativas.

Con una larga trayectoria, Juan Carlos ha escrito numerosos libros en la materia y se ha convertido en un renombrado experto en Longevidad y "Economía Plateada". Su experiencia y conocimiento le han otorgado un estatus de referencia en el mundo de habla hispana en lo que respecta a la empatía con los clientes de mayor edad, la atención al cliente mayor y la oferta comercial a los segmentos de más de sesenta años.

Juan Carlos es un gran conocedor de la realidad económica y social de Latinoamérica, donde ha dado conferencias desde hace más de veinte años y dirigido proyectos de consultoría. Es un orador entrenado y eficaz, que aporta contenido en conferencias amenas, y ha compartido su experiencia a través de innumerables eventos en los últimos años.

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
- Longevidad
- Economía Plateada
- Empatía
- Fidelización

PROGRAMAS

Silver Economy: ¿Qué es?

La Silver Economy es la actividad económica específica orientada a atender las necesidades y motivaciones de las personas mayores, las necesidades de sus familias consecuencia de cuidar a/de los mayores, y la transformación de la oferta de las empresas para, con una oferta segmentada, adaptarse al cambio demográfico.

Algunos temas relacionados:

- Marketing para Seniors: Descubre estrategias efectivas de marketing dirigidas a la población senior y cómo personalizar tus mensajes para satisfacer sus necesidades y deseos únicos.
- Experiencia del Cliente Mayor: Aprende cómo brindar experiencias memorables y significativas a los clientes mayores, lo que puede conducir a la lealtad y la promoción de la marca.
- Envejecimiento Activo: Explora el concepto de envejecimiento activo y saludable y cómo las empresas pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de la población senior.
- Oportunidades de Negocio en la Silver Economy: Descubre las oportunidades comerciales que ofrece la economía plateada y cómo tu empresa puede capitalizarlas.

Branding emocional

La empresa debe generar una experiencia coherente y consistente con su branding. Contentar y contener a través de la calidad, la calidez y la cercanía, a través de un estilo único. La organización debe tener una cultura clintecéntrica, donde las personas sean la prioridad. Para hacerlo de la mejor manera se debe despertar emociones, que provoquen

sensaciones, que provoquen estados de ánimo y que estos originen actuaciones en el cliente, generando una relación memorable, y en consecuencia recurrencia y recomendación.

Experiencia de cliente

La Experiencia de Cliente es el conjunto de estrategias y tácticas para lograr incrementar al máximo la rentabilidad de los clientes a largo plazo mediante políticas de satisfacción, compromiso emocional (engagement) recomendación y reputación. En la actualidad van más allá de la demanda de un producto o servicio adecuados a un precio competitivo y con una buena calidad de servicio. Requieren además una atención rápida y personalizada por cualquier canal, consistencia y relevancia en nuestras comunicaciones, dialogar como personas con la organización. El cliente quiere una experiencia única y diferencial que les haga seguir contando con nosotros, nuestros servicios y nuestros productos frente a los de nuestra competencia.

Retención y satisfacción de clientes

Nuestra metodología logra reducir la tasa de abandono de clientes o churn rate, genera engagement y clientes fieles. Así, logramos clientes que se quedan voluntariamente e incrementan la rentabilidad. Nuestro objetivo es que las empresas trabajen la prevención y gestión proactiva del cliente y la retención de calidad beneficiosa para todas las partes. Aplico mi modelo de Don’t Go, reconocido en el sector servicios, como la herramienta especialista en defensa de cartera, retención-vinculación de la clientela.

Transformación digital

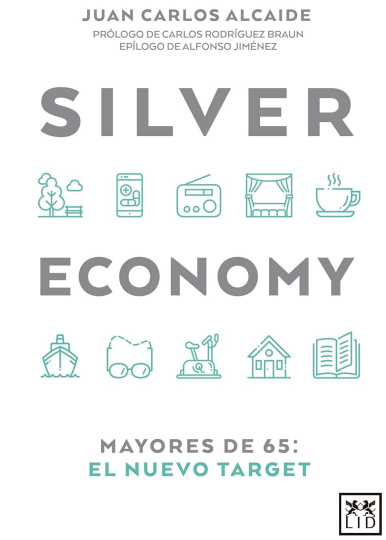
La economía digital presenta cambios revolucionarios en la relación con los clientes interconectados con las organizaciones. Existe un amplio mundo de posibilidades gracias a estas nuevas herramientas que permiten a las compañías mejorar comodidades, facilidades, placer y disfrute de cada cliente. La Transformación Digital nos permite conocerlos, optimizar los canales de contacto y crear relaciones cercanas, en consecuencia, rentabilizar la relación con nuestros clientes a la vez que satisfacemos sus necesidades y expectativas.

Tendencias del consumidor

Como experto en Sociología tengo una larga experiencia identificando y estudiando distintas tendencias de los consumidores, también desarrollando sobre grupos sociales, sobre todo en relación a los estilos de vida. Además, puedo abordar el aspecto más humanístico de la relación entre las marcas y las personas, entre las empresas y la sociedad. Los clientes son poderosos, son prosumidores, editores de publicidad, fiscales implacables, «cotillas» con metralletas de disparar rumores, de destruir reputaciones. Pero algunos logran vincularlos con marketing del siglo XXI. Con marketing emocional, con experiencia de cliente, con tecnología, con autenticidad y cariño.

PUBLICACIONES

Libros



SILVER ECONOMY

MARKETING PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PROFESIONALES

CUSTOMER EXPERIENCE

CONDICIONES

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

*Nota:

Los rangos de tarifas establecidos están publicados a manera de referencia. Si un conferencista tiene un rango de tarifa establecido entre USD 10.000 a USD 20.000, indica

que su tarifa es un valor que se encuentra dentro de ese rango. Las tarifas de los conferencistas están sujetas a cambios sin previo aviso y varían en función de factores como disponibilidad del conferencista, oferta y demanda, formato, duración y lugar del evento, entre otros. Por favor contáctenos con los detalles y requisitos específicos de su evento, y le proporcionaremos una cotización formal.