

Con el respaldo de:



WWW.CXDAYLATAM.ORG

08  
al  
15  
DIC

# CX DAY

LATAM TOUR 2020

By  customer group

CUSTOMER & EMPLOYEE EXPERIENCE - EXPERIENCIA DIGITAL - HUMAN EXPERIENCE  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL - BRANDING - CX METRICS - INNOVACIÓN  
MARKETING DIGITAL - SHOPPER EXPERIENCE - SOCIAL MEDIA - E-COMMERCE





L A T A M T O U R 2 0 2 0

By  Xcustomer  
group

En **Xcustomer Group** llevamos la experiencia a otro nivel, brindando conocimiento y generando aprendizaje para todo hispanohablante en el mundo.

Capacitación, consultoría, software de medición de estándares, voz del cliente y colaboradores



EVENTO INTERNACIONAL  
10 PAÍSES

38 DE LAS MENTES  
MÁS BRILLANTES DE HABLA  
HISPANA EN EL MUNDO

+150 CONFERENCIAS  
Y ENTREVISTAS

CUSTOMER EXPERIENCE  
Y TEMAS DE VANGUARDIA

APRENDIZAJE CON REFERENTES  
EN SUS TEMAS

CRECIMIENTO PERSONAL  
Y PROFESIONAL

IDEAS Y OPORTUNIDADES DE  
NUEVOS NEGOCIOS

CONTENIDO ADAPTADO  
PARA LATINOAMÉRICA

APRENDIZAJE DISRUPTIVO  
Y TENDENCIAS 2021



08 al 15 de diciembre 2020



#### Publico objetivo

- Empresarios
- Emprendedores
- Dueños de empresas
- Profesionales de diferentes áreas
- Empresas de diferentes sectores y tamaños
- Estudiantes
- Público en general



[www.cxdaylatam.org](http://www.cxdaylatam.org)

# SPEAKERS



DAVID GÓMEZ  
ENTREVISTA ESPECIAL



ELIA GUARDIOLA  
STORYTELLING Y NARRATIVA  
PERSUASIVA



JONATAN LOIDI  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA  
DISNEY



SANDRA QUINTERO  
ESTRATEGIA DIGITAL



RODRIGO FERNÁNDEZ DE PAREDES  
CX Y HUMAN EXPERIENCE



PEDRO ELOY RODRIGUEZ  
¿QUÉ ELEMENTOS HACEN UNA  
EMPRESA EXITOSA?



PABLO TURLETTI  
¿CÓMO INNOVAR DE MANERA  
RENTABLE?



ESTEFANÍA CARDENAS  
EL MARKETING NECESITA AMOR



DAVID CASTEJÓN  
EXPERIENCE MARKETING:  
ODISEA 2021



CECILIA HUGONY  
CX: EL PODER DE PONER AL CLIENTE  
EN EL CENTRO DEL NEGOCIO



# SPEAKERS



**GAITA GONZÁLEZ**  
LOS SECRETOS DE DISNEY



**JAIME MANZANERA**  
VENTA CONSULTIVA DIGITAL



**MARZOLAYDE MEDINA**  
7 PASOS PARA DIGITALIZAR  
TU NEGOCIO



**DANIEL CEDEÑO URBINA**  
AUTOSERVICIO EN TIEMPOS DE  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL



**DAVID MARTÍNEZ CALDUCH**  
VENTAS DISRUPTIVAS



**GABRIEL ALZATE**  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
REINVENCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO



**NATALIA GÓMEZ BARRERA**  
MOMENTUM CX: LA ESENCIA  
DEL DISEÑO DE CX



**CRISTINA QUIÑONES**  
INSIGHTS: EL EFECTO WOW



**JON BLACK**  
LA IMPORTANCIA DE DISEÑAR  
EL FUTURO



**JUAN COSIDÓ**  
ANÉCDOTAS DE SERVICIO DESDE CX



# SPEAKERS



**SILVIA CARRILLO**  
UNA NUEVA MIRADA AL EMPLOYEE  
EXPERIENCE



**ALDO GUTIÉRREZ**  
LAS VENTAS EN ENTORNOS DE  
DIFICULTAD



**CARLOS SOSA**  
LIDERAZGO Y RENDIMIENTO 360



**MÓNICA SOTO**  
MARCAS CON PROPÓSITO



**PERICO MATEOS**  
INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA



**LUIS GUILLERMO BUITRAGO**  
GENTE QUE MARCA  
LA DIFERENCIA



**ALEXIS SOCCO**  
NEUROMARKETING  
Y NEUROVENTAS



**JUAN MANUEL GAVIRIA**  
SALES CX



**PEPE CÁRDENAS**  
EL SHOPPER DE HOY, ¿QUÉ CAMBIÓ?



**RAÚL CAMAÑO**  
IDEAS 10X PARA EL GERENTE  
VIRTUOSO



# SPEAKERS



**ANDRÉS SILVA**  
LIDERAZGO DIGITAL EMPRESARIAL  
EL CONEXUMIDOR



**ÓSCAR CORCUERA**  
CHANGE MANAGEMENT



**SANDRA MORALES**  
CX RESEARCH



**JUAN PABLO TRICARICO**  
LOS DATOS EN LA ERA DEL CX



**CLAUDIO LÓPEZ**  
EMPLOYEE EXPERIENCE



**GABRIEL VALLEJO**  
LA MAGIA DE SERVIR  
CON PROPÓSITO



**IVÁN BARRERA**  
RE-CONECTA PARA INNOVAR



**HUGO LEÇANDA**  
CX Y LIDERAZGO



# AGENDA CX



LATAM TOUR 2020



08  
DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Rodrigo Fernández de Paredes** (PER) | 8:15am - 8:45am  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 03 **Silvia Carrillo** (COL) | 8:50am - 9:20am  
UNA NUEVA MIRADA AL EMPLOYEE EXPERIENCE
- 04 **Juan Manuel Gaviria** (COL) | 9:25am - 9:55am  
SALES CX
- 05 **Sandra Morales** (ESP) | 10:00am - 10:30am  
CX RESEARCH
- 06 **Pepe Cardenas** (MEX) | 10:45am - 11:15am  
EL SHOPPER HOY, ¿QUÉ CAMBIÓ?
- 07 **Juan Pablo Tricarico** (ARG) | 11:20am - 11:50am  
LOS DATOS EN LA ERA DEL CX
- 08 **Elia Guardiola** (ESP) | 11:55am - 12:25pm  
STORYTELLING Y NARRATIVA PERSUASIVA
- 09 **Jonatan Loidi** (ARG) | 12:30pm - 1:00pm  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA DISNEY

08  
DIC



- 01 APERTURA | 4:00am - 4:15pm
- 02 **Alexis Socco** (ARG) | 4:15pm - 4:45pm  
NEUROMARKETING Y NEUROVENTAS
- 03 **Rodrigo Fernández de Paredes** (PER) | 4:50pm - 5:20pm  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 04 **David Martinez Calduch** (ESP) | 5:25am - 5:55am  
VENTAS DISRUPTIVAS
- 05 **Carlos Sosa** (ARG) | 6:00pm - 6:30pm  
LIDERAZGO Y RENDIMIENTO 360
- 06 **Juan Cosidó** (ESP) | 6:45pm - 7:15pm  
ANÉCDOTAS DE SERVICIO DESDE CX
- 07 **Jaime Manzanera** (COL) | 7:20pm - 7:50pm  
LOS DATOS EN LA ERA DEL CX
- 08 **Gaita González** (ARG) | 7:55pm - 8:25pm  
LOS SECRETOS DE DISNEY
- 09 **Pedro Eloy Rodriguez** (MEX) | 8:30pm - 9:00pm  
¿QUÉ ELEMENTOS HACEN UNA EMPRESA EXITOSA?

09  
DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Jonatan Loidi** (ARG) | 8:15am - 8:45am  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA DE DISNEY
- 03 **Aldo Gutierrez** (COL) | 8:50am - 9:20am  
LAS VENTAS EN ENTORNO DE DIFICULTAD
- 04 **Jon Black** (MEX) | 9:25am - 9:55am  
LA IMPORTANCIA DE DISEÑAR EL FUTURO
- 05 **Cecilia Hugony** (ARG) | 10:00am - 10:30am  
CX: EL PODER DE PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO DEL NEGOCIO
- 06 **Marzolyde Medina** (USA) | 10:45am - 11:15am  
7 PASOS PARA DIGITALIZAR TU NEGOCIO
- 07 **Luis Guillermo Buitrago** (COL) | 11:20am - 11:50am  
GENTE QUE MARCA LA DIFERENCIA
- 08 **Pedro Eloy Rodriguez** (MEX) | 11:55am - 12:25pm  
¿QUÉ ELEMENTOS HACEN UNA EMPRESA EXITOSA?
- 09 **Rodrigo Fernandez de Paredes** (PER) | 12:30pm - 1:00pm  
CX Y HUMAN EXPERIENCE

09  
DIC



- 01 APERTURA | 2:00am - 2:15pm
- 02 **Gaita González** (ARG) | 2:15pm - 2:45pm  
LOS SECRETOS DE DISNEY
- 03 **Natalia Gómez Barrera** (COL) | 2:50pm - 3:20pm  
MOMENTUM CX: LA ESENCIA DEL DISEÑO DE CX
- 04 **Marzolyde Medina** (USA) | 3:25pm - 3:55pm  
7 PASOS PARA DIGITALIZAR TU NEGOCIO
- 05 **Iván Barrera** (MEX) | 4:00pm - 4:30pm  
RE-CONECTAR PARA INNOVAR
- 06 **Silvia Carrillo** (COL) | 4:45pm - 5:15pm  
UNA NUEVA MIRADA AL EMPLOYEE EXPERIENCE
- 07 **Pablo Turletti** (ARG) | 5:20pm - 5:50pm  
COMO INNOVAR DE MANERA RENTABLE
- 08 **Rodrigo Fernández de Paredes** (PER) | 5:55pm - 6:25pm  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 09 **David Gomez** (COL) | 6:30pm - 7:00pm  
ENTREVISTA ESPECIAL

# 10 DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Jonatan Loidi** (ARG) | 8:15am - 8:45am  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA DE DISNEY
- 03 **Andres Silva** (CHI) | 8:50am - 9:20am  
LIDERAZGO DIGITAL EMPRESARIAL: EL CONEXUMIDOR
- 04 **Cecilia Hugony** (ARG) | 9:25am - 9:55am  
CX: EL PODER DE PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO DEL NEGOCIO
- 05 **Hugo Lecanda** (ESP) | 10:00am - 10:30am  
CX Y LIDERAZGO DEL NEGOCIO
- 06 **Pedro Eloy Rodriguez** (MEX) | 10:45am - 11:15am  
¿QUÉ ELEMENTOS HACEN UNA EMPRESA EXITOSA?
- 07 **Pablo Turletti** (ARG) | 11:20am - 11:50am  
CÓMO INNOVAR DE MANERA RENTABLE
- 08 **Rodrigo Fernandez de Paredes** (PER) | 11:55am - 12:25pm  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 09 **Elia Guardiola** (ESP) | 12:30pm - 1:00pm  
STORYTELLING Y NARRATIVA PERSUASIVA

# 10 DIC



- 01 APERTURA | 4:00am - 4:15pm
- 02 **Gaita González** (ARG) | 4:15pm - 4:45pm  
LOS SECRETOS DE DISNEY
- 03 **Gabriel Alzate** (ARG) | 4:50pm - 5:20pm  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL - REINVENCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO
- 04 **Estefania Cardenas** (MEX) | 5:25am - 5:55am  
EL MARKETING NECESITA AMOR
- 05 **Carlos Sosa** (ARG) | 6:00pm - 6:30pm  
LIDERAZGO Y RENDIMIENTO 360
- 06 **Cecilia Hugony** (ARG) | 6:45pm - 7:15pm  
CX: EL PODER DE PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO DEL NEGOCIO
- 07 **Cristina Quiñones** (PER) | 7:20pm - 7:50pm  
INSIGHTS: EL EFECTO WOW!
- 08 **Daniel Cedeño Urbina** (VEN) | 7:55pm - 8:25pm  
AUTOSERVICIO EN TIEMPOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 09 **David Castejón** (ARG) | 8:30pm - 9:00pm  
EXPERIENCE MARKETING: ODISEA 2021

11  
DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Cecilia Hugony** (ARG) | 8:15am - 8:45am  
CX: EL PODER DE PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO DEL NEGOCIO
- 03 **Óscar Corcuera** (PER) | 8:50am - 9:20am  
CHANGE MANAGEMENT
- 04 **Elia Guardiola** (ESP) | 9:25am - 9:55am  
STORYTELLING Y NARRATIVA PERSUASIVA
- 05 **Pablo Turletti** (ESP) | 10:00am - 10:30am  
COMO INNOVAR DE MANERA RENTABLE
- 06 **Iván Barrera** (MEX) | 10:45am - 11:15am  
RE-CONECTA PARA INNOVAR
- 07 **Rodrigo Fernandez de Paredes** (PER) | 11:20am - 11:50am  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 08 **Estefania Cardenas** (MEX) | 11:55am - 12:25pm  
EL MARKETING NECESITA AMOR
- 09 **Jonatan Loidi** (ARG) | 12:30pm - 1:00pm  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA DISNEY

11  
DIC



- 01 APERTURA | 4:00am - 4:15pm
- 02 **Gaita González** (ARG) | 4:15pm - 4:45pm  
LOS SECRETOS DE DISNEY
- 03 **Claudio Lopez** (CHI) | 4:50pm - 5:20pm  
EMPLOYEE EXPERIENCE
- 04 **Gabriel Vallejo** (COL) | 5:25am - 5:55am  
LA MAGIA DE SERVIR CON PROPÓSITO
- 05 **Cristina Quiñones** (PER) | 6:00pm - 6:30pm  
INSIGHTS: EL EFECTO WOW!
- 06 **Pepe Cardenas** (MEX) | 6:45pm - 7:15pm  
EL SHOPPER HOY, ¿QUÉ CAMBIÓ?
- 07 **ALEXIS SOCCO** (PER) | 7:20pm - 7:50pm  
NEUROMARKETING Y NEUROVENTAS
- 08 **Daniel Cedeño Urbina** (VEN) | 7:55pm - 8:25pm  
AUTOSERVICIO EN TIEMPOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 09 **Pedro Eloy Rodriguez** (MEX) | 8:30pm - 9:00pm  
¿QUÉ ELEMENTOS HACEN UNA EMPRESA EXITOSA?

12  
DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Jaime Manzanera** (COL) | 9:15am - 9:45am  
VENTA CONSULTIVA DIGITAL
- 03 **Elia Guardiola** (ESP) | 9:50am - 10:20am  
STORYTELLING Y NARRATIVA PERSUASIVA
- 04 **Estefania Cardenas** (MEX) | 10:25am - 10:55am  
EL MARKETING NECESITA AMOR
- 05 **Perico Mateos** (ESP) | 11:00am - 11:30am  
INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA
- 06 **Raúl Camacho** (VEN) | 11:45am - 12:15pm  
IDEAS 10X PARA EL GERENTE VIRTUOSO
- 07 **David Martinez Calduch** (ESP) | 12:20pm - 12:50pm  
VENTAS DISRUPTIVAS
- 08 **Sandra Quintero** (COL) | 12:55pm - 1:25pm  
ESTRATEGIA DIGITAL
- 09 **Rodrigo Fernandez de Paredesi** (PER) | 1:30pm - 2:00pm  
CX Y HUMAN EXPERIENCE

15  
DIC



- 01 APERTURA | 8:00am - 8:15am
- 02 **Raúl Camacho** (VEN) | 8:15am - 8:45am  
IDEAS 10X PARA EL GERENTE VIRTUOSO
- 03 **Sandra Quintero** (COL) | 8:50am - 9:20am  
ESTRATEGIA DIGITAL
- 04 **Rodrigo Fernandez de Paredesi** (PER) | 9:25am - 9:55am  
CX Y HUMAN EXPERIENCE
- 05 **Perico Mateos** (ESP) | 10:00am - 10:30am  
INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA
- 06 **Elia Guardiola** (ESP) | 10:45am - 11:15am  
STORYTELLING Y NARRATIVA PERSUASIVA
- 07 **Mónica Soto** (PAN) | 11:20am - 11:50am  
MARCAS CON PROPÓSITO
- 08 **Andrés Silva** (CHI) | 11:55am - 12:25pm  
LIDERAZGO DIGITAL EMPRESARIAL: EL CONEXUMIDOR
- 09 **Jonatan Loidi** (ARG) | 12:30pm - 1:00pm  
LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA DISNEY

**TICKETS**



LATAM TOUR 2020

## General Pass

**FREE**

Acceso (sujeto a disponibilidad) a las conferencias y entrevistas del país elegido EN VIVO.

## Country Pass

**US\$ 19.97**

Acceso garantizado a las conferencias y entrevistas del país elegido EN VIVO.

Acceso a las conferencias y entrevistas del país elegido durante 30 días.

E-book CX, diseñado especialmente para el CXDay Latam Tour 2020.

E-Certificate por haber participado en todas las conferencias del CXDay Latam Tour emitido por CX Latam Institute, ESAI Business School y Xcustomer Group (USA).

Cupón USD 50 para ser usado en CX Latam Institute 2021.

## Latam tour Pass

**US\$ 39.97**

Acceso garantizado a las más de 150 conferencias y entrevistas de TODOS los países EN VIVO

Acceso a las más de 150 conferencias y entrevistas de TODOS los países durante 90 días.

E-book CX, diseñado especialmente para el CXDay Latam Tour 2020.

E-Certificate por haber participado en todas las conferencias del CXDay Latam Tour emitido por CX Latam Institute, ESAI Business School y Xcustomer Group (USA).

Masterclass digital: ¿Cómo implementar un modelo de Customer Experience en tu empresa?

Participación en el sorteo de 10 becas para programas de CX Latam Institute 2021.

Cupón USD 100 para ser usado en CX Latam Institute 2021.

**PATROCINADORES**



LATAM TOUR 2020



		<b>GOLD MEMBER</b> 20 Valoradas en US\$ 799	<b>PLATINUM MEMBER</b> 40 Valoradas en US\$ 1,599	<b>EXPERIENCE MEMBER</b> 60 Valoradas en US\$ 2,398
Entradas Corporativas	1			
Logo en la página web oficial del evento y en la página web del país	2	✓	✓	✓
Logo en los correos y comunicados oficiales del evento a más de 10mil contactos	3	✓	✓	✓
Acceso a las grabaciones de las 80 conferencias del evento por 90 días	4	-	✓	✓
Bono para programas ejecutivos CX LATAM INSTITUTE	5	US\$ 500	US\$ 1,000	US\$ 1,500
Menciones durante la transmisión del evento	6		✓	✓
Video corporativo durante los intervalos de las conferencias	7			✓
Base de datos del país auspiciado	8			✓
<b>Inversión</b>		<b>US\$ 750</b>	<b>US\$ 1,500</b>	<b>US\$ 2,400</b>

**Consideraciones:** Estas tarifas corresponden al país que su empresa elija patrocinar. En caso de querer más presencia de marca en latinoamerica durante el evento, le presentamos la siguientes opciones:

**1 país adicional** = 20% del paquete

**Presencia en 5 países** = 30% adicional del paquete contratado

**Presencia en los 10 países** = 50% adicional del paquete contratado



Metri X 365

CX Latam  
INSTITUTE

Xcustomer

CX DAY

ORGANIZA  
Xcustomer  
group

W W W . C X D A Y L A T A M . O R G



L A T A M T O U R 2 0 2 0

By  customer  
group

**CONTACTO:**

José Luis Contreras  
(+56) 981559047  
jlcontreras@gestionac.cl