



economistas

Colegio de Valencia

Taller práctico
30 de noviembre y 1 de diciembre de 2017

Un nuevo modelo de gestión para los despachos profesionales

MÁS CLIENTES, MÁS RENTABLES Y DURANTE MUCHO MÁS TIEMPO

Objetivos

Una de las claves de la rentabilidad empresarial es la capacidad de retener a los clientes frente al esfuerzo de conseguir nuevos.

La mayor parte de los despachos profesionales reconocen la importancia de la retención pero no realizan una gestión adecuada para alcanzar este objetivo ni utilizan una serie de métricas que son vitales para ello.

Con un enfoque práctico y especialmente dirigido a los responsables de despachos profesionales, el Taller tiene como objetivo analizar las variables fundamentales de un negocio de suscripción o de ingresos recurrentes, estudiar las nuevas métricas para su gestión, abordar como establecer una comercialización moderna y efectiva ajustada a este formato y analizar los procesos para asegurar la satisfacción del cliente.

Ponente

Rafael Oliver Bolinches

Economista consultor en Marketing. Cuenta con una dilatada trayectoria profesional en diferentes empresas como Hewlett Packard, Instituto Tecnológico de Informática, Taller De Clientes y Kumori Systems.

Es ponente habitual en los eventos de Sage y el Centro de Innovación de despachos profesionales y ha implementado este modelo de gestión en distintos tipos de empresas y entidades de suscripción o ingresos recurrentes, especialmente en empresas SaaS (Software-as-a-Service).

Calendario

El taller tiene una duración de 8 horas lectivas y se celebrará el jueves, 30 de noviembre de 2017, de 16'30 a 20'30 horas y el viernes, 1 de diciembre de 2017, de 10 a 14 horas.

Programa

El modelo de las empresas de suscripción:

- Fundamentos del modelo de suscripción.
- El coste marginal tendente a cero.
- Conceptos fundamentales de los negocios de suscripción. Variables clave y métricas de gestión. Esquema del modelo general de gestión. Fases del ciclo de vida
- Modelos financieros y sus dinámicas.

Comercialización:

- El sistema de comercialización en las empresas de suscripción.
- La aproximación comercial de los servicios de los despachos profesionales.
- El *Go To Market* de un despacho profesional:
 - Inbound + Outbound Marketing: Blended Marketing.
 - Acciones típicas y herramientas de Marketing necesarias.
 - Tasas y conversiones. Cuadro de medidas.
- Planificación y desarrollo de una gama de servicios complementarios.
- Formatos habituales de fijación de precios en el negocio de suscripción.
- Sistemas actuales de fijación de precios.

Retención del cliente. Gestión de la operación.

Experiencia de cliente:

- El concepto de *Servucción* (producción de servicios) actualizada.
- El *Customer Journey* y sus componentes como mapa de los puntos críticos del logro y retención de los clientes previamente definidos en el *Buyer persona*.
- El coste de servir.
- La orientación al cumplimiento del nivel del servicio comprometido (SLA).
- Sistemas de gestión del logro operativo y medidas de la operación de prestación del servicio.

Inscripciones y matrícula

Precio general: 234 euros.

Precio bonificado colegiado: 124 euros.

Las solicitudes de preinscripción se realizarán a través de www.coev.com

Toda inscripción no anulada 24 horas antes del comienzo de la actividad supondrá el pago íntegro de la matrícula.

Los socios de economistas o el personal que éstos tengan a su cargo en sus despachos, obtendrán un 15% de descuento sobre la matrícula de "otros participantes".

Si por parte de una empresa u organismo asisten dos o más alumnos tendrán acceso igualmente al descuento del 15% sobre la matrícula de "otros participantes".

El Área de Formación del COEV se reserva el derecho a no celebrar esta actividad en caso de no alcanzar el número de alumnos que la haga viable.

Ayudas a la formación para economistas desempleados

Los economistas miembros del COEV en situación de desempleo podrán tener una bonificación en el importe de la acción formativa. Las solicitudes deberán remitirse al correo electrónico formacion@coev.com al menos 5 días hábiles antes de la fecha de comienzo de la acción formativa.