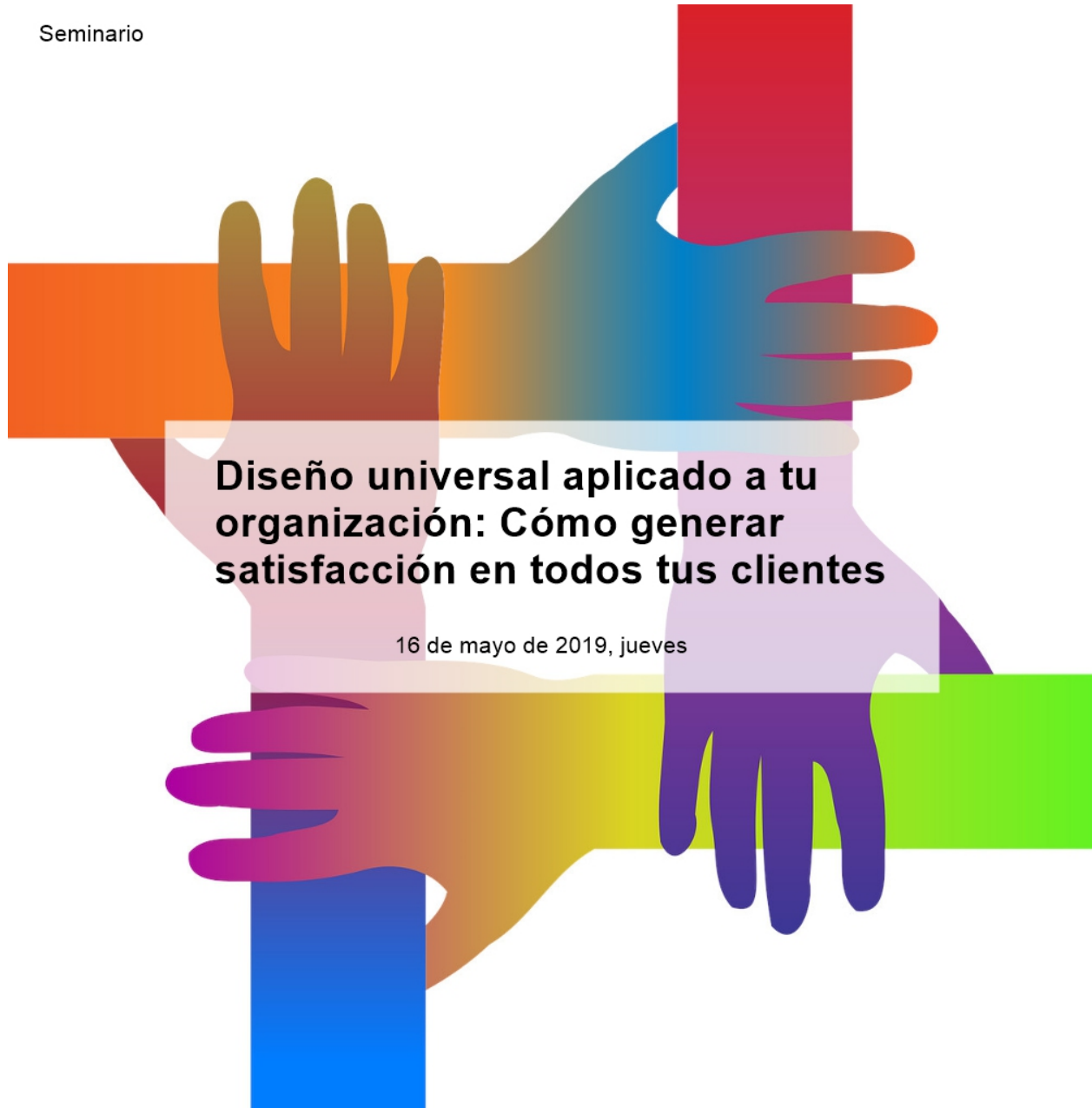




Seminario



Diseño universal aplicado a tu organización: Cómo generar satisfacción en todos tus clientes

16 de mayo de 2019, jueves

Colabora:



Inscríbete 

Ponente:

Luis Casado Aguilera

- Licenciado en Periodismo.
- Licenciado en Publicidad y Marketing.
- Master en Accesibilidad Universal para la Smart city.

- Postgrado en Accesibilidad Universal y Diseño para Todos.
- Auditor del Sello Bequal de RSC con la Discapacidad.
- Profesor asociado de la Universidad de Navarra y de la Universidad Internacional de Catalunya.
- Presidente Fundación Ideas.
- Consultor y formador en accesibilidad y diseño universal y en marketing inclusivo.
- Creador del blog Marketing Inclusivo.com

Día: 16 de mayo, jueves

Sesiones: 1

Horario: de 16:00 a 20:00 h.

Duración: 4 horas

Lugar: Club de Marketing de Navarra

Antes pensaba que mis potenciales clientes eran la mayoría de personas. Ahora sé que son todas.

Habitualmente cuando una empresa diseña espacios, productos, servicios o acciones sólo piensa en la mayoría de personas, pero no en todas. Se genera así una insatisfacción excluyente en los millones de personas con discapacidad, personas mayores y personas que tienen necesidades temporales de accesibilidad que a menudo resulta invisible para las compañías.

Si lo accesible es imprescindible para el 10% de la población, necesario para el 40% y beneficioso para el 100%, la accesibilidad y el diseño universal resultan ser poderosas herramientas de satisfacción y fidelización para los clientes de una compañía. Tan poderosa como desconocida para los profesionales de la gestión, el marketing, la comunicación y el diseño.

PROGRAMA

1. ¿Por qué incluir desde el diseño y desde el marketing y no sólo desde la RSC?
 - ¿Hay en la inclusión social una oportunidad de negocio? ¿O es "sólo" una cuestión de derechos? ¿Qué diría Philip Kotler?
 - ¿Qué tienen que ver el diseño con la discapacidad, la diversidad y la satisfacción de un cliente?
2. Conociendo al cliente diverso:
 - ¿Quién es y qué necesidades tiene?
 - ¿Sabes cómo se siente tu cliente diverso?
3. ¿Cómo ponernos en modo inclusivo?:
 - Los 5 principios transversales de una organización inclusiva.
 - Los 5 pasos para una estrategia inclusiva y herramientas clave.
4. ¿Cómo diseñar un marketing mix inclusivo?:
 - Productos: Análisis in situ: ¿Cumplen los 7 principios del Universal Design?
 - Servicios: Cómo crear un Customer Journey Map con clientes extremos.
 - Las 5 claves de la comunicación inclusiva.
 - Cómo hacer videos para todos.
 - Cómo hacer folletos para todos (diseño y redacción).
 - Consejos prácticos para que tu comunicación digital sea accesible: PDF, web y redes sociales.

INFORMACIÓN GENERAL

Dirigido a las personas que les interesa:

- Conocer mejor a tu cliente más desconocido.
- Mejorar la calidad de tu oferta.
- Contribuir a una mayor competitividad de tu empresa.
- Elevar la satisfacción de todos tus clientes.
- Maximizar el potencial de tu mercado, identificando nuevos perfiles de clientes.
- Ser más responsables socialmente desde el core business de tu actividad.
- Participar como agente de cambio en una sociedad más inclusiva, igualitaria y justa.

Objetivos:

Generar empatía e inclusión con las ideas que se van a compartir e intentar provocar en la audiencia la convicción de que sus organizaciones pueden ser más competitivas a través de la inclusión de clientes en los que antes no se pensaba.

Inscripciones:

Socios: Gratis.

A través de la web, con al menos dos días de antelación.

Para información: Tfno. 948 290155