

## JORNADAS BUSINESS

### La óptica de calidad centrada en el cliente como clave del éxito en el entorno competitivo actual

Joaquín Danvila del Valle



#### Joaquín Danvila del Valle

Ingeniero Superior de Minas por la Universidad Politécnica de Madrid, programa de Dirección General por IESE Business School, programa de Marketing Digital en Centro de Estudios Financieros.

Director comercial de Marketing y Comunicación en el Grupo CEF- UDIMA

Más de 20 años de experiencia profesional en áreas de desarrollo de negocio y marketing en grupos empresariales como Soluziona, Gas Natural-Fenos, Seur Geopost, Caja Rural o Grupo Reacciona, llevando a cabo estrategias comerciales en sectores altamente competitivos y con legislaciones regulatorias como lo son el sector de la energía, el del transporte, la banca y el mundo financiero y el sector educativo universitario.

Speaker TEDx sobre marketing y ventas y experto en formación a empresas.

Conferenciante habitual sobre temáticas de marketing y comercial, habiendo impartido ponencias en Expansión conferencias, EOI Escuela de Organización Industrial, Asociación de Marketing de España, LRA Learning Resources Associates, Intereconomía conferencias, IEB Instituto de Estudios Bursátiles, CEU San Pablo, Sant Louis University, Centro de Estudios Financieros CEF, Universidad UDIMA, Institución académica LaSalle, Universidad de Valencia, Universidad de Zaragoza, Universidad de Castilla La Mancha, ISIE Instituto Superior de Investigación Empresarial, EUDE Business School...

Miembro de la comisión ejecutiva de la Asociación de Marketing de España para los sectores de banca y seguros.

Profesor de Dirección Comercial y Marketing en la Universidad UDIMA y el Centro de Estudios Financieros.

#### OBJETIVO GENERAL

Analizar las claves de impulso comercial ante un mercado en cambio continuo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formas de competir basadas en la calidad.
- Aprovechamiento del buen servicio para la mejora de las ventas.
- Los planes de fidelización de clientes en el nuevo entorno.
- Cómo vender más sin ser más barato.
- La exigencia del cliente y la profesionalidad en la venta.
- Claves en la venta para mejorar los resultados.

#### RESUMEN

En el entorno competitivo actual, son muchos los que recurren a estrategias cortoplacistas como el precio o la promoción, pero el único camino hacia el éxito en un mercado tan competitivo como el de los ópticos, es mantener la calidad pero haciéndolo con el cliente en el centro, pensando en él, construyendo a partir de él nuestra estrategia comercial y nuestros procesos de atención al cliente.

La calidad de nuestro servicio, nuestra habilidad en la venta y el perfil de nuestros profesionales que se encuentran en contacto con los clientes, son los primeros que tienen que adaptarse cuando un mercado se vuelve altamente competitivo. Ha llegado el momento de adaptarse, el cliente marca el ritmo y supone sin duda nuestra fuente de ingresos capaz de impulsar nuestro negocio.

El éxito en la evolución del negocio, no la tendrá nunca aquel que sea más grande ni aquel que tenga



**Viernes 13**  
de abril



**18:00 a 20:00 h**



**Foro ExpoÓptica**  
**Pabellón 9**



mejor precio, sino aquel que pueda aportar verdadero valor al cliente, adaptándose al nuevo entorno de la manera más ágil y dinámica.

Nuestro producto no está aislado, se encuentra dentro de un proceso de venta que incluye la atención al cliente, la fidelización y esa forma de atender a la demanda que nos haga únicos.

El cliente ha cambiado, el entorno ha cambiado, la transformación digital ha supuesto mayor informa-

ción y cambio en procesos y criterios de compra, ha llegado el momento de adaptarnos, utilizando las técnicas de venta que hacen exitosos a los mercados competitivos como es el de las ópticas. Es importante vender, pero aún lo es más haciéndolo de manera profesional, con productos de calidad y con una personalización de la venta que hagan que nuestro cliente, se sienta realmente único para ser SIEMPRE, su opción elegida.

ORGANIZA:



AVALA:



COLABORA:



COLABORACIÓN ESPECIAL:

