



RETAIL FORUM 2016

**Madrid
9 de Febrero**

**21^a Edición del encuentro anual de los Retailers en
España**

43 Expertos confirmados

1 STRATEGIC PREMIUM SESSION

> Shopper and Trends: The future is now

*Sesión para DIRECTORES GENERALES / CEOs

6 TECHNICAL FREE SESSIONS

- > Recursos Humanos en Retail
- > Big Data y Fidelización de Clientes
- > Transformación Digital
- > Novedades y Tendencias en Métodos de Pago
- > Ecommerce y Mcommerce
- > Integral Supply Chain

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

Platinum Sponsor

ORACLE®

**STRATEGIC PREMIUM SESSION****Shopper and Trends: The future is now**

9.30 Recepción de los Asistentes

10.00 Apertura de Honor

10.15 Intervención de Honor

10.30

PANEL DE EXPERTOS**Los turistas de lujo que vienen a España buscan algo más que gastar. ¿Cómo crear experiencias de compras adaptadas a clientes tremadamente exigentes?**

España puede vanagloriarse de ser el único país con dos ciudades dentro de lo que se conoce como las siete maravillas del "shopping" europeo: Madrid y Barcelona. Completan la lista París, Londres, Múnich, Viena y Milán. En el caso de Madrid los turistas de compras de lujo valoran especialmente la joyería, la marroquinería y sus grandes almacenes, mientras que Barcelona tiene en el textil y en la joyería sus principales fuertes a la hora de atraer a estos turistas voraces a la hora de consumir lujo.

Pero:

Las tasas de devolución del IVA para los ciudadanos de países no pertenecientes a la UE son un gran atractivo: ¿cómo más el turismo desde la coordinación de las marcas y las AAPP?

¿Cómo se están posicionando las grandes marcas y cómo estimulan a este consumidor ocasional tan rentable?

Los visitantes extracomunitarios se gastan en compras cuatro veces más que los comunitarios y siete más que los nacionales. ¿Cómo fomentar las recomendaciones sociales?

¿Cómo atraer a estos clientes y ofrecerles una experiencia de compra que satisfaga sus expectativas?

11.15 Pausa Café

11.45

PANEL DE EXPERTOS**Next Point of Sale Generation: Nuevas tendencias en transformación digital. La omnicanalidad al servicio de los Retailers.**

Cómo integrar *point of sale & ecommerce* para conseguir una mejor experiencia de cliente

El mundo entero es una tienda. La omnicanalidad al servicio de los retailers: cómo conseguir compras instantáneas sin importar el tiempo ni el lugar

Cuáles son las sinergias entre online/offline

Emilio Továr

CIO

TELEPIZZA

Ismael González

Senior Director Retail Iberia

ADIDAS GROUP



12.30

Los nuevos players en Retail: El auge de las startups y la interactuación con los clientes

Marcas que nacen sólo en el entorno online. ¿Cuál será su evolución?

Análisis de la nueva tipología de clientes y cómo crear productos exclusivos

Implicación del cliente en el diseño de los productos: interacción continua con el cliente

Verónica Baez
CEO&Founder
DESIGNERS ROOMS

Anabel Zamora
Founder and CEO
24FAB.COM

Esteban Blázquez
CEO & Co-founder
ESDEMARCA.COM

13.30

Visión y misión de los CEOs del Retail. The future is now

Los pure players dejarán de existir, las tarjetas de fidelización por puntos caerán en desuso y los retailers tendrán que colaborar para diferenciarse. ¿Cómo lo haremos? ¿Qué fichas debemos mover ahora?

Igor Unzalu
Customer Development Vice President
UNILEVER

Javier Pelayo
International Business Vice President
MARCO ALDANY

Ignacio Sánchez Villares
Director General
LEROY MERLIN

César de Vicente
CEO
KIABI

14.30 Fin de la Strategic Premium Session

**TECHNICAL FREE SESSION 1****Recursos Humanos en Retail**

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

15.00 Apertura de la Sesión

15.15

PANEL DE EXPERTOS**El factor humano marca diferencias en Retail. Cómo construir un equipo que proyecte con éxito la imagen y misión de la compañía. Cómo minimizar el impacto de la rotación**

Lejos de ello, el factor humano seguirá siendo diferenciador, ya que el uso masivo de los mismos elementos tecnológicos hará que su influencia no marque grandes diferencias. El factor humano, la empatía y la capacidad de los vendedores para interpretar los deseos de los compradores serán decisivos a lo largo del proceso de venta

¿Cuál es el papel del departamento de Personas & Talento?

El primer objetivo de los retailers sigue siendo "hacer que el cliente se sienta especial" ¿Cómo implantar esta estrategia de forma personalizada en la compañía?

¿Cómo conseguir proyectar la imagen que queremos de nuestra compañía?

Arturo Molinero

Director H.R.

CARREFOUR

Yolanda Menal

National Human Resources Director

UNILEVER

David Barroeta

Director de Personas

OPTICALIA

16.15

PANEL DE EXPERTOS**¿Cómo establecer una política de retribución y beneficios que incentiven la venta online y offline?**

Políticas erróneas que parten del departamento de RR.HH.: el vendedor monocanal

Qué estamos fomentando, ¿vender o despachar?

¿Por qué nuestros vendedores no pueden ofrecer a los clientes ciertos productos exclusivos de la tienda online, al mismo precio o no pueden enviar un producto al domicilio del cliente? ¿Seguimos con procedimientos cerrados?

¿Cómo asignar una retribución de venta multicanal?

¿Cómo retribuir al vendedor online? ¿Cómo incentivar al equipo de backoffice en ecommerce?

Implantación de estrategias de cross-selling y up-selling a través de retribución variable



Santiago L. Benéitez

Retail Director / Retail Sales Manager

PADELMANÍA.COM

Miguel Muiños Santos

Manager E-commerce

CARAMELO

Álvaro Vázquez Losada

Consejero Externo

KIABI

17.30 Fin y clausura de la Technical Free Session 1

TECHNICAL FREE SESSION 2

Big Data y Fidelización de Clientes

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

10.00 Recepción de los asistentes

10.30

PANEL DE EXPERTOS

Cómo optimizar Big Data en Retail para monetizar todos los datos que tenemos de nuestros clientes y convertirlos en compra

Enrique Aparicio

Business Controlling & Distribution Director

PARFOIS

Óscar López Ugarte

Head of Data

RASTREATOR.COM

Gustavo Liras del Olmo

Dirección de Marketing Promocional y Publicidad

EROSKI

11.15

INDUSTRY VIEW

Cuáles son las herramientas que existen actualmente para optimizar datos de clientes

11.45

PANEL DE EXPERTOS

Cómo conquistar y fidelizar al consumidor a través del Engagement y branding emocional

Fernando Barrientos

Corporate HR Management Director

GRUPO DÍA

Quique Díaz

Communication Director

MASCARÓ & PRETTY BALLERINAS.

Chelo Fernández-Yáñez Mediante

Digital Manager

L'OREAL LUXE



12.30 Pausa café

13.00

PANEL DE EXPERTOS

Fidelización de clientes a través del mejor servicio de atención al cliente. Técnicas para evaluar a los vendedores y mejorar su desempeño: Mistery Shopping, Auditorías Internas, etc.

Pol Lligoña Peidro

Director Operaciones Retail

CASA AMETLLER

David Ayala Brualla

Sales Manager

SWAROVSKI

14.00 Fin y clausura de la Technical Free Session 2

TECHNICAL FREE SESSION 3

Transformación Digital

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

15.00

PANEL DE EXPERTOS

Retailainment: La experiencia de compra es protagonista en las tiendas físicas. ¿Cómo diferenciarnos de nuestra competencia? ¿Cómo adaptarlas a la transformación digital de la tienda?

Sandra Zarate
Country Manager
RAKUTEN SPAIN

15.45

PANEL DE EXPERTOS

La multicanalidad a disposición del cliente para alcanzar la unificación del mundo offline y online: el viaje y el destino se integran

Javier G. San Miguel
Marketing & E-commerce Director
HOSS INTROPIA

María Sañudo
Marketing Manager Spain
VENTE-PRIVEE.COM

Daniel De Santiago
Ecommerce & Digital Director
LÉKUÉ

Alicia Ortega
Directora Comercial y Marketing
TUDESPENSA.COM

16.30

PANEL DE EXPERTOS

Novedades tecnológicas para comunicar información relevante, ofertas, promociones o noticias en diferentes entornos: Digital Signage, Escaparates digitales y Realidad Aumentada.

Jordi Badía
Director Tecnologías de Información
VENCA



Álvaro Vázquez Losada

Consejero Externo

KIABI

Pedro Reoyo

Director Marketing

AKI BRICOLAJE ESPAÑA

17.30 Fin y clausura de la Technical Free Session 3

TECHNICAL FREE SESSION 4

Novedades y Tendencias en Métodos de Pago: Exigencias de consumidores que demandan nuevas formas de pago

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

10.00 Recepción de los asistentes

10.30

PANEL DE EXPERTOS

El sector de los medios de pago no para de evolucionar, caminando hacia una mayor integración con las nuevas tecnologías. ¿Cómo agilizar los pagos en tiendas y evitar colas innecesarias?

Juan Francisco Sánchez Navarro
Business Analysis, Payments & Fraud
GROUPALIA

11.15

PANEL DE EXPERTOS

¿Cuáles son las tendencias en el pago por Móvil? ¿Cómo aumentarán los pagos virtuales? Los “swing shoppers”, digitales aliados de las compras offline: ¿cómo rompen con las reglas establecidas los nuevos hábitos de consumo los millennials?

12.00 Fin y clausura de la Technical Free Session 4

12.00 Pausa Café

TECHNICAL FREE SESSION 5

Ecommerce y Mcommerce

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

12.30

PANEL DE EXPERTOS

La multicanalidad y su repercusión en los medios de pago: Cómo impactan las multiplataformas en commerce, ecommerce y mcommerce para garantizar la omnicanalidad en los pagos

Iván García Estébanez

SEO Executive & Web Analyst

GROUPALIA

Marta Panera

Directora Comunicación Externa & Relaciones Públicas

España, Italia y Portugal. Business Development

SHOWROOMPRIVE.COM

13.15

PANEL DE EXPERTOS

Cómo se adaptarán las plataformas de pago para todos los dispositivos garantizando la seguridad y evitar la suplantación en pagos. ¿Cómo integrar el universo digital en tiendas analógicas? ¿Y en ecommerce y mcommerce?

Patricia de Anduaga Vazquez

Spain Chief Legal Counsel chez

SEPHORA

14.00 Fin y clausura de la Technical Free Session 5

TECHNICAL FREE SESSION 6

Integral Supply Chain: Centros logísticos. Integración de la cadena y previsión de la demanda

*Las Technical Free Sessions son de acceso gratuito exclusivo para Retailers

15.00

PANEL DE EXPERTOS

Oportunidades de negocio y empresariales a disposición de los retailers: Centros logísticos

Jesús Arce Espada
Director de Logística
NECK&NECK

15.45

PANEL DE EXPERTOS

La comercialización masiva de productos hace que la logística juegue un papel estratégico y competitivo. ¿Cuál es la asignatura pendiente?

Ángel Gil Gallego
Director de Logística
PIKOLIN

Víctor Robira
Director de Logística
DECATHLON ESPAÑA

Lina Valdivieso
Responsable de Operaciones y Procesos
MAKRO

16.15

PANEL DE EXPERTOS

La previsión de la Demanda en Retail. Estrategias innovadoras y revolucionarias. Qué hacer con el sobreestocaje: Los outlets, showroom, etc.

Enrique Aparicio
Business Controlling & Distribution Director
PARFOIS

17.00 Fin y clausura de la Technical Free Session 6



¿Por qué patrocinar este evento?

Posicione Retail Forum en el corazón de su estrategia de marketing para 2016. Utilícelo como una solución flexible con la que elaborar una campaña multicanal que comienza mucho antes de su celebración, y que le ofrecerá un impacto extensible a todo el ciclo de vida del evento y más allá.

En colaboración directa con usted, iiR puede ayudarle a cumplir una multitud de objetivos de marketing de manera simultánea. Nuestros experimentados Sponsorship & Networking Managers interiorizarán sus objetivos corporativos claves y los factores estratégicos que los soportan. Equipados con este conocimiento, recomendarán soluciones de marketing y tácticas de participación en eventos diseñadas a la medida de su compañía, que promocionarán sus servicios como usted quiere, cuando usted quiere, y con la audiencia que quiere.

Además, somos conscientes de la creciente importancia de generar relaciones a todos los niveles de negocio. Relaciones que se establecen, cultivan y refuerzan a través de estrategias de networking multicanal. Ofrecemos una amplia muy exhaustiva plataforma para la promoción de la excelencia y el conocimiento de una organización.

Recientemente hemos revisado y aumentado nuestra gama de acciones de marketing, ofreciendo al mercado soluciones innovadoras que le permitirán escuchar y comprender a sus clientes actuales y potenciales, a los líderes de la industria, y ser capaz de influir en sus decisiones.

Posicione el Networking Multicanal en el centro de su Estrategia de Marketing

Para más información contacta con
[Nacho Flores - nflores@iirspain.com](mailto:nflores@iirspain.com) - 91 700 49 05

¿Quién debe asistir?

EMPRESAS DE CONSUMO Y GRAN DISTRIBUCIÓN

- Director de Marketing y Comunicación
- Director General
- Resp. de Desarrollo de Negocio
- Resp. de Ecommerce
- Resp. de Business Intelligence
- Director de Logística
- Director de Medios de Pago
- Resp. de Banca Electrónica y Móvil
- Resp. de Nuevas Tecnologías y Sistemas
- Director de Sistemas de Información
- CIO
- Director de RR.HH.
- Abogado

CONSULTORAS TECNOLÓGICAS, PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TIC Y ENTIDADES FINANCIERAS



Retail	31%
Servicios	27%
Hardware/Software	12%
Moda	13%
Comida	13%
Electrónica	4%