

# Un nuevo modelo de gestión para los despachos profesionales

**Más clientes, más rentables y durante mucho más tiempo**

**Martes 22 de octubre de 2019.** De 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas  
Sede del **Colegio de Economistas de Alicante**  
C/ San Isidro, 5 – 03002 Alicante

## **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:**

### **D. 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).

## **Programa:**

### **1. 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.
- El coste de servir, conocimiento necesario para la gestión.
- Esquema del modelo general de gestión. Fases del ciclo de vida.
- Modelos financieros y sus dinámicas.

### **2. Comercialización:**

- El sistema de comercialización en las empresas de suscripción.

- La aproximación comercial de los servicios de los despachos profesionales en la actualidad.
    - Definición del Buyer persona.
    - 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.
- 3. Métodos de fijación de precios en la actualidad: Pricing.**
- Formatos habituales de fijación de precios en el negocio de suscripción.
  - Sistema basado en el valor competitivo.
  - Psicología del Pricing.
- 4. Retención del cliente. Gestión de la operación. Experiencia de cliente:**
- El concepto de Servucción (producción de servicios) actualizada.
  - El Customer Succes, como sistema de planificación y gestión de la operación.
  - El Customer Journey y sus componentes. Mapa de los puntos críticos del logro y retención de los clientes.
  - 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.

**Precio:**

<b>Colegiados y precolegiados:</b>	<b>120 €* </b>
<b>Otros participantes:</b>	<b>180 €**</b>

*\*Los colegiados y precolegiados desempleados podrán optar al 30% de descuento sobre el precio de colegiado, presentando el certificado de situación laboral. Consultar en la Secretaría.*

*\*\* Los socios de colegiados o el personal que éstos tengan a su cargo en sus despachos obtendrán un 20% de descuento sobre la matrícula de “otros participantes”.*

**Información:**

Tel.: 965140887/98 E-mail: [colegioalicante-ee@economistas.org](mailto:colegioalicante-ee@economistas.org)

La documentación del curso estará a vuestra disposición en la plataforma un día antes del inicio del curso.

Plazas limitadas por riguroso orden de inscripción.

Toda inscripción no anulada 24 horas antes del inicio del curso por escrito supondrá el pago de la Matrícula.

Las inscripciones deberán hacerse a través de la Escuela de Conocimiento Eficiente (ECe) del Ilustre Colegio de Economistas de Alicante. Si quieres inscribirte [PINCHA AQUÍ](#)