

PRESENTACIÓN:

La Comisión 6 de la AEAS quiere profundizar en el año 2011 sobre la eficiencia de las relaciones con el ciudadano/cliente, analizando los canales de interacción utilizados así como los procesos de interactividad y los sistemas CRM implantados. Una característica importante de este concepto de "eficiencia en las relaciones" es la innovación constante de procesos y procedimientos, como por ejemplo el potencial uso de las redes sociales como nueva forma de interacción, tanto en nuestro sector como en otros servicios.

Fruto de esta idea, AEAS organiza un segundo Encuentro, tras el anterior celebrado en Sevilla en 2009, donde abordar esta temática. En él se debatirán, mediante ponencias y mesas redondas donde estarán representados organismos y sectores implicados, las tendencias actuales; todo ello favorecerá una evolución del sector del agua en estos aspectos de relación.

Inscripciones

Secretaría de la Asociación Española
de Abastecimientos de Agua y Saneamiento

Sor Ángela de la Cruz, 2-13ª D

28020 Madrid

Tel.: 914 490 910

Fax. 915 713 523

jornadascordoba@aeas.es

Información

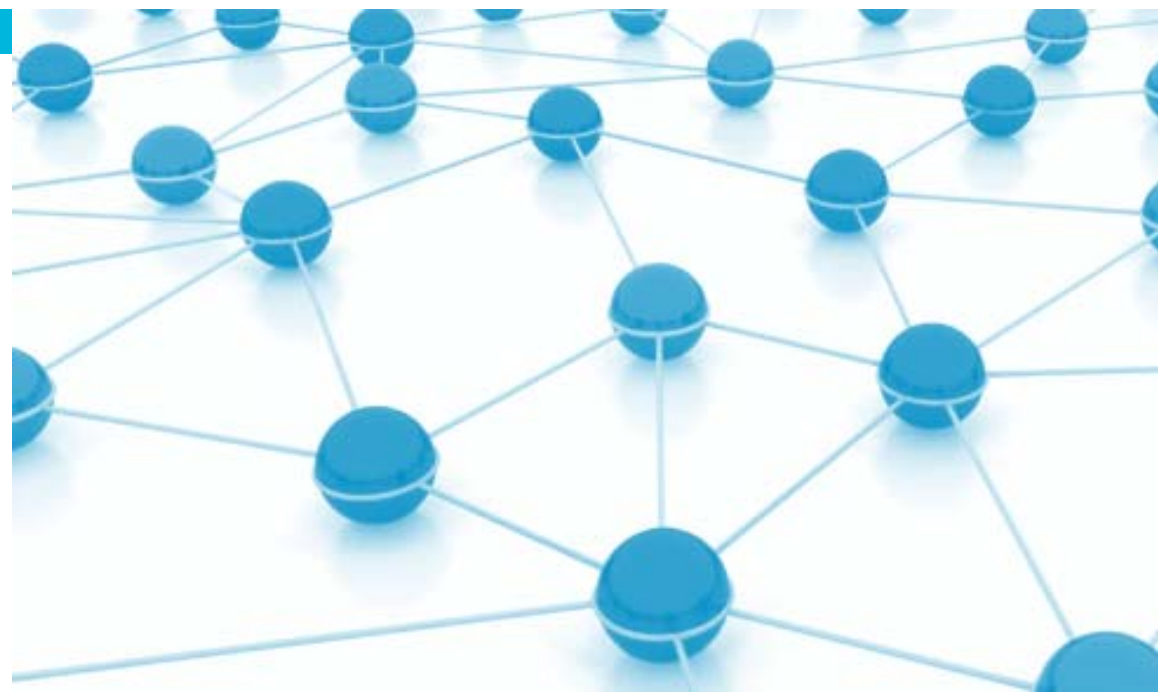
Aguas de Córdoba

EMPROACSA

Contacto: Carmen Caballero.

Tif.: 957 213 302

ccaballero@aguasdecordoba.es



Aeas  Asociación Española de
Abastecimientos de Agua
y Saneamiento

II Encuentro Nacional Nuevos retos e innovación en la relación con el cliente

PROGRAMA

Córdoba - 10 de Marzo 2011

Sede: Diputación Provincial de Córdoba. Plaza Colón, 14001 Córdoba

 Aguas de
Córdoba

EMPROACSA
Diputación de Córdoba

9:30-10:00 – Registro de Participantes.

10:00-11:00 – Inauguración

Consejero de Medio Ambiente Junta Andalucía.

Presidente AEAS.

Presidente Diputación Córdoba.

Presidente ASA.

11:00- 11:30 Café

11:30-12:00 – Ponencia: **Creación, desarrollo y posicionamiento de una marca.** Caso práctico de Aguas de Córdoba.

Presentada por Antonio Ramírez, Presidente de EMPROACSA.

12:00-13:15 – Mesa redonda: **Estado del arte, tendencias e innovación en la relación con el cliente**

Presidente AEAS.

Presidente ASA.

Directivo de una empresa de servicios de telefonía

Directivo de una empresa de servicios eléctricos

Moderador: Francisco Luis Córdoba, Director Diario Córdoba

13:15-14:15 – Mesa redonda: **Opinión de las autoridades competentes en el servicio**

Rosa M^a Candelario Ruiz, Presidenta de EMACSA

Francisco Antonio Medina, Alcalde de Espejo (Córdoba)

Dolores Sánchez, Alcaldesa de Villanueva de Córdoba

Francisca Carmona, Alcaldesa de Moriles (Córdoba)

Moderador: Olga Ruiz Legido, Presidenta FACUA

14:15-16:15 – Comida.

16:15-17:00 – Ponencia: **La Redes Sociales y su potencialidad en el sector como proceso de interacción.**

Presentada por Pere Rosales, experto en Redes Sociales y Consejero Delegado de INCIPY.

17:00-18:15 – Mesa redonda: **Casos prácticos en el uso de las redes sociales.**

Mercedes Moreno, Jefe de Servicio de Comunicación de ALJARAFESA.

Simón Pulido, Responsable del Soporte Operativo para la región de Murcia de Aguas de Barcelona.

José Arce, Director de Marketing y Comunicación de aqualia.
Alfonso Cárdenas, Jefe División Excelencia e Innovación de EMASESA.

Moderador: Alejandro Maceira Rozados, Consultor de iagua.es.

18:15-18:45 – **Clausura** (Presidente Comisión Sexta AEAS, Gerente de EMPROACSA, Gerente de ASA).

Programa Social

El Alma de Córdoba. Visita guiada a la Mezquita de Córdoba:
Día 9 de Marzo a las 21:30 h. Punto de encuentro: Puerta Deanes
(frente Mesón Bandolero)
Inscripción Gratuita. Aforo Limitado.

Enlaces Reserva de Alojamiento

Precios concertados con Hoteles a nombre de Aguas de Córdoba - EMPROACSA.

	Hab DUI	Hab Doble
AC Córdoba	90,00 €*	96,60 €*
Alfaros	64,81 €*	74,07 €*
Córdoba Center	75,00 €*	
Hospes Palacio del Baillo	165,00 €*	170,00 €*

*(IVA no incluido)



**II Encuentro Nacional
Nuevos retos e innovación
en relación con el cliente**
Córdoba – 10 de marzo 2011

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN

Rellenar

2 Apellidos / Nombre:.....
.....

Empresa / Organismo:.....
.....

Cargo:.....

Domicilio:.....

C.P.:.....Ciudad:.....

Teléfono:.....Fax:

Email:.....

Rogamos marque si desea asistir a la visita a la Mezquita de Córdoba el día 9 de marzo a las 21.30 h. (aforo limitado)

Enviar este boletín cumplimentado antes del día 4 de marzo a:

Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento
Sor Ángela de la Cruz, 2 -13ª - 28020 Madrid
Tel.: 914 490 910 Fax: 915 713 523

email: jornadascordoba@aeas.es