

VII Reunión Científica

En la piel del cliente: Escuchar, atraer, retener

Oviedo, 9 y 10 de abril de 2015

<http://catedrafundacionarecesdc.uniovi.es>

www.fundacionareces.es



CÁTEDRA FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES
DE DISTRIBUCIÓN
COMERCIAL

Universidad de Oviedo

FUNDACIÓN
RAMÓN ARECES

INTRODUCCIÓN

Los cambios en las necesidades de los consumidores, las tecnologías nacientes, el incremento del nivel de competencia y las cada vez mayores exigencias de los clientes demandan una relación simbiótica entre empresa y mercado. Una parte esencial del proceso de producción es la propia experiencia de consumo. La voz del cliente, se haya solicitado o se haya manifestado libremente, debe ser el recurso que ayude a guiar los esfuerzos de mejora de la experiencia de compra. En estas condiciones el liderazgo de mercado pasa por la combinación de habilidades técnicas y comerciales. El panel de expertos que participa en esta reunión científica reflexionará sobre estas cuestiones. En una primera sesión destacados investigadores emergentes presentarán sus trabajos más recientes. Las exposiciones se articularán en torno a dos mesas de debate: (1) *Redefiniendo el Rol de Empresas y Consumidores* y (2) *Estrategias y Herramientas para Mejorar la Experiencia de Consumo*. En la segunda sesión, se contará con la participación del profesor Roland Rust, Distinguished University Professor and David Bruce Smith Chair in Marketing en la Universidad de Maryland. El profesor Rust impartirá una conferencia bajo el título *Brand buzz in the Echoverse* que será seguida de un coloquio con los investigadores participantes acerca de La investigación en marketing en el horizonte del 2020.

PERFIL

Esta Reunión Científica puede resultar de interés para investigadores especializados en el campo de la distribución comercial, del marketing *online* y del *e-commerce*, para estudiantes de grado y postgrado, para empresarios y profesionales de la distribución y del negocio en Internet, para responsables políticos y técnicos en materia comercial y de nuevas tecnologías y para representantes de asociaciones empresariales a nivel de fabricante y detallista.

PROGRAMA

JUEVES 9 DE ABRIL DE 2015

- 15:30h-15:45h **Recepción y recogida de material**
- 15:45h-16:00h **Inauguración y presentación**
RODOLFO VÁZQUEZ CASIELLES
Universidad de Oviedo
JUAN TRESPALACIOS GUTIÉRREZ
Universidad de Oviedo
EDUARDO ESTRADA ALONSO
Universidad de Oviedo
- 16:00h-17:45h **Mesa Redonda sobre Redefiniendo el Rol de Empresas y Consumidores**
Moderadora: Begoña Álvarez Álvarez
Universidad de Oviedo
- “Análisis de las interacciones del cliente-empresa como determinantes de las percepciones relacionales de los clientes, de sus comportamientos y de la rentabilidad empresarial”*
- IGUÁCEL MELERO POLO**
Universidad de Zaragoza
- “El papel de las estrategias relacionales en la construcción de valor del cliente para las empresas detallistas”*
- NIEVES VILLASEÑOR ROMÁN**
Universidad Autónoma de Madrid
- “Responsabilidad Social del Consumidor: un enfoque de la RSC”*
- SYLVIA LÓPEZ DAVIS**
Universidad de Murcia
- 17:45h-18:00h **Pausa Café**
- 18:00h-19:45h **Mesa Redonda Estrategias y Herramientas para Mejorar la Experiencia de Consumo**
Moderadora: Nuria García González
Universidad Oviedo
- “Soft computing y sistemas complejos para entender la influencia social en apps freemium”*
- MANUEL CHICA SERRANO**
European Centre for Soft Computing
- “Merchandising: herramientas comerciales eficientes en tiempos difíciles”*
- ÁLVARO GARRIDO MORGADO**
Universidad de Salamanca
- “Creación de experiencias de compra offline y online en el sector de la distribución comercial: ¿Qué papel juegan las emociones del consumidor?”*
- SILVIA CACHERO MARTÍNEZ**
Universidad de Oviedo

VIERNES 10 DE ABRIL DE 2015

- 10:15h-10:30h **Recepción y recogida de material**
- 10:30h-12:00h **Presentación**
Ana Suárez Vázquez
Universidad de Oviedo
- “Brand Buzz in the Echoverse”**
ROLAND RUST
Distinguished University Professor and David Bruce Smith Chair in Marketing
Executive Director, Center for Excellence in Service
Executive Director, Center for Complexity in Business
Department of Marketing, University of Maryland
- 12:00h-13:30h **Colloquium**
Research in Marketing towards the 2020 Horizon

Roland T. Rust is Distinguished University Professor and David Bruce Smith Chair in Marketing at the Robert H. Smith School of Business at the University of Maryland, where he is founder and Executive Director of two research centers: the Center for Excellence in Service and the Center for Complexity in Business. He is also Visiting Chair in Marketing Science at Erasmus University (Netherlands) and International Research Fellow of Oxford University's Center for Corporate Reputation (UK). He was chair of the Department of Marketing at Maryland for eight years, during which he presided over a dramatic improvement in the marketing faculty—in his last year as chair the department ranked number one in the world in number of publications in the top four marketing journals. His lifetime achievement honors include the AMA Irwin McGraw-Hill Distinguished Marketing Educator Award, Fellow of the INFORMS Society for Marketing Science, the Paul D. Converse Award, AMA's Career Contributions to the Services Discipline Award, AMA's Churchill Award for Lifetime Achievement in Marketing Research, the Distinguished Marketing Educator Award from the Academy of Marketing Science, AMA's Mahajan Award for Career Contribution to Marketing Strategy, the Outstanding Contributions to Research in Advertising award from the American Academy of Advertising, Fellow of the American Statistical Association, the Elsevier Distinguished Marketing Scholar Award from SMA, two distinguished doctoral alumnus awards from the University of North Carolina at Chapel Hill, and an honorary doctorate (Doctor Honoris Causa) from the University of Neuchatel (Switzerland). He has also won numerous best article and best book awards.

SEDE DE LA REUNIÓN CIENTÍFICA

Sala de Grados
Facultad de Economía y Empresa
Avenida del Cristo s/n OVIEDO (33006)

COORDINADORES

D. EDUARDO ESTRADA ALONSO
D^a. BEGOÑA ÁLVAREZ ÁLVAREZ
D^a. NURIA GARCÍA RODRÍGUEZ
D^a. ANA SUÁREZ VÁZQUEZ
D. JUAN A. TRESPALACIOS GUTIÉRREZ
D. RODOLFO VÁZQUEZ CASIELLES

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

Inscripción gratuita
Certificado de asistencia

Se ruega inscripción a la Reunión a través de la página web

<http://catedrafundacionarecesdc.uniovi.es>

E-mail: catedrafarecesdc@uniovi.es

