

**FORMACIÓN CONTINUA ESPECIALIZADA Y ACTUALIZACIÓN PARA EL SECTOR
FUNERARIO, PARQUES CEMENTERIOS Y COMPLEMENTARIOS****Hotel COSMOS 100**

Bogotá, Agosto 15 y 16 de 2012

La época en la que se buscaba sólo la “satisfacción” del cliente quedó atrás, hoy estamos en la era de superar las expectativas, la pregunta es para qué? Para que lo que hacemos se convierta en una sensación de placidez, de tranquilidad, de confianza que nos acerque a la famosa retención del cliente. El valor es algo que creemos profundamente y declaramos a otros, pero que solo se hace evidente con el comportamiento, con la actitud, con el hacer y que genera sensaciones de bienestar en los seres humanos. Que nuestros clientes sientan placer al visitar nuestro negocio es posible, ud. quiere probar?

Rocío Fierro
Asesora Empresarial
Colombia

10:30 a.m. – 11:00

Receso

11:00 a.m. – 12:40 p.m.

**¿CÓMO AGREGA VALOR, CONTAR CON LA CERTIFICACIÓN
DE SUSTENTABILIDAD?**

Servicio Fúnebre ecológico, sus ventajas y comparativas según los nuevos paradigmas del cliente del siglo XXI. ¿Cómo decide hoy un ciudadano una u otra funeraria y en función de que valores hace el cierre de su elección?

Mauricio Kalinov
Presidente Restbox
Argentina

2:00 p.m. – 3:00 p.m.

**LA ECONOMÍA Y LA DEMOGRAFÍA: FUERZAS CLAVES DEL
ENTORNO DEL SECTOR**

Hoy en día, el sector funerario en Colombia ha tomado gran importancia en el progreso económico del país por su notoria contribución en los últimos años. Estos avances representados en una mayor variedad de portafolios de productos y servicios junto con la implementación de nuevas tecnologías han llevado al crecimiento. Sin embargo otros factores como el impacto de la crisis mundial en nuestra economía y cambios en la estructura poblacional colombiana llevarán a grandes transformaciones y nuevos desafíos.

Rafael España