

## M. U. y LKS celebran en el Euskalduna una jornada sobre el modelo de servicio y la eficacia comercial

27/06/2007

La **Facultad de Ciencias Empresariales de Mondragon Unibertsitatea** organiza en colaboración con **LKS** una jornada que se celebrará mañana, viernes 22 de junio en el Palacio Euskalduna, para conocer experiencias, reflexionar sobre la estrategia de relación con el cliente y analizar dos aspectos claves en los que soportar un modelo de relación y crecimiento sostenido: el modelo servicio y la eficacia comercial.

La demanda de los clientes, los cambios en la forma de competir, la necesidad de diferenciarse, y la búsqueda del valor añadido, lleva a las organizaciones a identificar nuevos modelos de negocio en los que el servicio es un elemento clave. Esta transformación, iniciada ya por algunas organizaciones, lleva consigo un cambio organizativo, aparecen nuevas áreas de actividad con necesidades de soporte y estructuras específicas.

Por otra parte, mejorar la eficacia comercial de los equipos es un factor que contribuye en gran medida a maximizar el negocio, gestionar mejor los recursos, focalizar esfuerzo, y minimizar el riesgo de pérdida de oportunidades.

La jornada, que estará inaugurada por el Rector de Mondragon Unibertsitatea, **Josu Zabala** y el Vicepresidente de División Servicios de MCC **Javier Sotil** contará con las ponencias de este último que hablará de la apuesta de MCC por el negocio de los servicios, y Jaime García, Director de IDC Research España expondrá su visión de la evaluación de la empresa manufacturera en empresa de servicios. Además, Enrique Ancín Director de Organización y Sistemas de Fagor Arrasate hablará sobre el lanzamiento de un nuevo negocio en respuesta a la demanda de servicios, y Jose Antonio Arce, responsable de Línea CRM de LKS expondrá los retos de la eficacia comercial.

