

Plan Estratégico

2020/2021

#ConstruyendoRetail

Newsletter **AER**

FOLLOW US



Newsletter

La newsletter, lejos de morir, está ganando cada vez más importancia en nuestra estrategia digital. Para la AER se ha convertido en una herramienta de comunicación obligada con nuestros socios. Publicaremos digitalmente y distribuiremos a través del correo electrónico quincenalmente.

Además de las entrevistas, artículos de interés de los socios, de sectores específicos, de nuestra industria,... inauguramos nuevas secciones que dan la bienvenida a los nuevos socios, promovemos eventos, mesas redondas, newsletter coordinadas por nuestros socios y/o participadas, campañas sociales y de fundaciones que nos hacéis llegar...etc.

Siempre cumpliendo y haciendo cumplir la pauta de evitar contenidos comerciales directos. Disponemos de un mail marketing@asociacion-retail.com para que nos podáis contar y comunicar vuestras inquietudes y demandas.

Responsable: Cristina Delgado | Coordinadora General AER



Serán publicadas quincenalmente, segundo martes de cada mes

- 12 y 26 de **enero** 2021
- 9 y 23 de **febrero** 2021
- 9 y 23 de **marzo** 2021
- 6 y 20 de **abril** 2021
- 11 y 25 de **mayo** 2021
- 15 y 29 de **junio** 2021
- 13 de **julio** 2021
- Sin actividad en agosto 2021
- 14 y 28 de **septiembre** 2021
- 12 y 26 de **octubre** 2021
- 10 y 24 de **noviembre** 2021

Webinars **AER**



Webinars mensuales

Compartimos conocimiento, experiencias y talento en línea con los asociados de la AER. Realizaremos charlas entre profesionales y líderes de sus empresas y equipos, especialistas en áreas determinadas y sectores específicos según la temática de la webinar.

Además, organizaremos mesas redondas y coloquios virtuales en los que enfocaremos temas y tendencias candentes que sean estratégicos para nuestra Industria y Socios así como enfocados a crecer como ecosistema del Retail en sectores no conectados hasta el momento con la AER.

Responsable: Cristina Delgado | Coordinadora General AER



Un **jueves** al mes a las **18:00h**



Máximo 4 panelistas y 1 moderador



1 hora

- 14 de **enero** - "**IoT, Realidad Aumentada**"
- 18 de **marzo** - "**Webinar Foro Marketing**"
- 15 de **abril** - "**Webinar Observatorio Legal**"
- 13 de **mayo**
- 17 de **junio**
- 15 de **julio**
- Sin actividad en **agosto**
- 23 de **septiembre** - "**Humanización del Ecommerce, no morir en el algoritmo**"
- 21 de **octubre** - "**Webinar Foro Marketing**"
- 19 de **noviembre**
- 9 de **diciembre**

Observatorio **Legal**



AER - Observatorio Legal



Emilio Sáenz Iscar
Secretario General de la AER y
Responsable Observatorio Legal

Equipo de trabajo

- **Enrique Ortega** | Comité de Expertos AER
- **Inmaculada Saenz Iscar** | Cumplimiento normativo y Planes de Igualdad
- **Angel Gandoy** | Servicios de Información legal Iberley
- **Pedro Sangro Gomez-Acebo** | Experto en Mediación Comercial
- **Teresa Mántaras Martínez** | Legal Manager en C&A Iberia

Pendiente definir la colaboración de socios de la AER de las áreas referidas en el Observatorio Legal.

Objetivos

El Observatorio Legal nace dentro de la Asociación Española del Retail (AER) con el propósito de ayudar a mantener informados a los socios acerca de las reformas legislativas y novedades jurisprudenciales más destacadas que vinculan y afectan a la Industria del Retail.

En este marco y contexto actual donde la Pandemia mundial que vivimos ha afectado de lleno en el corazón de la gestión de nuestra industria :en el ámbito de los RRHH, Jurídico, Legal, Mediación Comercial, Compliance, Planes de Igualdad etc. Desde el Observatorio Legal de la AER trataremos de dar luz sobre los temas de interés para nuestros socios.

Acciones

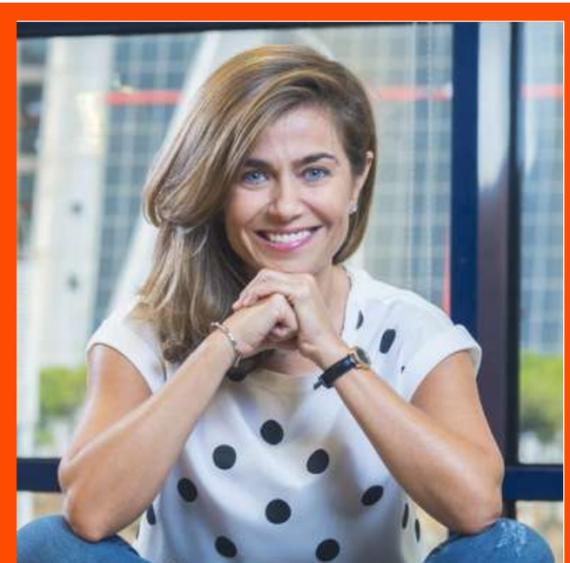
Tipo actividad	Detalle	Frecuencia y plazos
Estudios	Estudio de la situación actual en las empresas del Retail en relación con el cumplimiento normativo en sus distintas áreas (Protección de datos, Planes de igualdad, Compliance penal, etc). Dada la amplitud de la temática y que el cumplimiento normativo se desarrolla en distintas áreas, este estudio se podría desarrollar en varias fases.	Coordinado por Emilio Sáenz
Comunicación escrita	Publicar posts en la cuenta AER en LinkedIn sobre novedades y aspectos jurídicos y legislativos generales o de aplicación directa al Retail.	1-3 al mes en colaboración con Iberley
Eventos presenciales	Desayunos de intercambio de ideas o criterios sobre los aspectos legales que pueden afectar al Retail.	Pendiente definir por Cristina Delgado
Eventos presenciales	Conversatorios legales; entrevistas tú a tú.	Según disponibilidad afiliados y condiciones COVID.
Webinars	Sobre aspectos y novedades legales que afectan al Retail.	Según acuerdos con partners y presupuesto disponible.
Webinars	Retail y cumplimiento normativo. A partir de los datos obtenidos en los estudios se puede elaborar una webinar destinada a orientar a las empresas del Retail en la mejora de sus protocolos de cumplimiento.	Según acuerdos con partners y presupuesto disponible.

Observatorio Tecnológico

AER

Asociación Española del Retail

AER - Observatorio Tecnológico, Omnicanalidad y Transformación Digital



Susana Voces

Miembro de la Junta Directiva AER
Presidenta Observatorio Tecnología

Equipo de trabajo

- **Álvaro Burgos** | Responsable del Observatorio Tecnología.
- **Javier López Gil** | Director General Grupo HEFAME.
- **Simón Valín** | Director General Norauto.
- **François Miqueu** | Presidente Telefónica Consumer Finance
- **Jaime Pfretzschner** | Director General Phone House
- **Joseba Egaña** | Fundador & Presidente Kendu Retail
- **Juan Ricardo Hidalgo** | Fundador & CEO Primor
- **Andrés Contreras** | CEO Spain, Portugal & Latin America BESTSELLER

Objetivos

El Observatorio de Tecnología, Transformación Digital y Omnicanalidad nace dentro de la Asociación Española del Retail (AER) con el propósito de investigar y dar difusión a las últimas tecnologías, tendencias y mejores prácticas de negocio del Retail en España y otros países.

En este marco, analizaremos tecnologías como la robótica, el internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial, la conectividad móvil o los servicios en la nube, y tendencias cómo la omnicanalidad y la digitalización, tanto desde el punto de vista de la propuesta de valor al consumidor final y su empoderamiento en la relación con el retail, como de la mejora en la eficiencia y la eficacia de los procesos de negocio internos del sector.

Acciones

Tipo actividad	Detalle	Frecuencia y plazos
Estudios	Lanzar estudio omnicanalidad con McKinsey	Enero 2021, sino lanzado en Q4 2020, y amplificar secciones del estudio durante 2021
Estudios	Co-editar o amplificar contenido tipo "Thought Leadership" de retail, con grandes consultoras de negocio afiliadas (o no) a la AER como PwC, EY o KPMG.	Después de lanzar el de McKinsey
Comunicación escrita	Publicar posts en la cuenta AER en LinkedIn sobre startups españolas en el sector retail	1-3 al mes
Eventos presenciales	AER Lab (moderación y propuesta de startups)	Pdte definir por Cristina Delgado
Eventos presenciales	Colaboración con afiliados (p. ej. showroomEconocom)	Según disponibilidad afiliados y condiciones COVID.
Webinars	Moderación de webinars en el marco de la acuerdos con gestores de eventos (e.g. BNEW) y producción propia (pdte presupuesto)	Según acuerdos con partners y presupuesto disponible.



Observatorio Humano

AER
Asociación Española del Retail

AER - Observatorio Humano



Simón Valín

Miembro de la Junta Directiva AER
y Presidente del Observatorio
Humano

Equipo de trabajo

- **Alfonso Sebastián** | Responsable del Observatorio Humano
- **Jordi Babra** | Global Talent Director en MANGO
- **Celina Bello** | HR Director en C&A Iberia
- **Luis Gallego** | Transformación Digital
- **Rafael Machín** | Director General en Fuerza Comercial
- **Álberto Arévalo Aguilar** | RCEO en beonretail360
- **Virginia Mateos** | Head of Marketing & Communication en Grupo GSS
- **Jaime Castel Hernández** | Director de RRHH en Grupo Konecta
- **Luis Mulas** | Director Nacional ProSales Field Marketing (Grupo Constant)
- **Rosa Ortega** | Directora de RRHH en Papa John's España

Objetivos

El Observatorio de Personas nace dentro de la Asociación Española del Retail (AER) con el propósito de evaluar, analizar y proponer un estudio sobre las mejores prácticas y modelos de gestión de los RR.HH. en las empresas de Retail.

Uno de los objetivos principales será evaluar los cambios sociodemográficos que, sin duda, se producirán con la crisis del Covid-19 (tendencias teletrabajo, conciliación, nuevas formas de relacionarse en los espacios físicos, los cambios de actuación frente a los clientes en tiempos de prioridad higiénicosanitaria o el reto de la digitalización y la omnicanalidad en lo humano). En este observatorio, analizaremos, en definitiva, todos los aspectos de mejora en la motivación de las personas, desde el análisis económico de remuneraciones por sectores, cruzando datos con la importancia de la motivación y el espíritu de pertenencia a la empresa.

LAS PERSONAS, LO PRIMERO

- Como retener el talento, implementar políticas de igualdad, incrementar el compromiso, compartir el valor creado por las empresas y reducir el turn over.

NUEVAS TENDENCIAS LABORALES

- La transformación numérica abre nuevas oportunidades laborales, IA, blockchain, WEB, CR, programación robots, logística... pero también los riders y nuevas formas de trabajo.

IMPACTOS DE LA TRANSFORMACIÓN NUMÉRICA

- Nuevas formas de teletrabajo, jornadas laborales flexibles, políticas medioambientales. El impacto de la robotización, de la digitalización en las empresas,... Como mantener el empleo frente al cambio.

LA NORMATIVA FRENTE AL CAMBIO

- Las nuevas formas de trabajo y la nueva normalidad obligan a una rápida adaptación de la legislación que favorezca la creación de empleo y legisle la nueva situación.

LA FORMACIÓN FRENTE AL CAMBIO

- La aceleración del cambio crea un vacío en determinados puestos por falta de candidatos (CRM, WEB, IA ...) la universidad debe adaptarse al cambio, pero también la FP como alternativa clara.

Acciones

Dentro del plan estratégico de contenidos 2021 planteamos una actividad_

Ciclo de 2 webinars temáticas "No morir en el algoritmo". Vinculadas e integradas en el Observatorio humano y el entregable periódico de los contenidos resultante del trabajo de los miembros .

- 18 de marzo - "Humanización del Ecommerce, no morir en el algoritmo"
- 23 de septiembre - "Humanización del Ecommerce, no morir en el algoritmo"

AERLab

Promoviendo talento, impulsando innovación

Organizador



Sede Oficial



Patrocinador Oro

LOGO

Empresas colaboradoras

LOGO

LOGO

LOGO

AER Lab

La AER Lab nace con el propósito de dar **visibilidad** a **Startups** españolas a través de nuestro ecosistema de socios y actividades. Queremos **ayudar** a los emprendedores siendo el **escaparate** de la **innovación** e **inteligencia** colectiva. La Asociación Española de Retail **apoyando y fomentando la innovación**, la empresa, el empleo y el talento.

Nuestra Industria Retail **busca, necesita y emplea** la tecnología disruptora, que eficiente sus procesos, mejora y **transforma la experiencia de los clientes**, facilita el crecimiento en ventas y mejora su rentabilidad. Abrimos nuestras puertas a la innovación y el desarrollo en los distintos sectores Experiencia de cliente, Data, Ciberseguridad, Delivery, Digitalización, Ecología, Economía circular, Inteligencia Artificial, IoT, Realidad Virtual(VB), Reconocimiento facial, de voz, Robótica, Bots, entre otros. Todas las startups serán propuestas por el responsable de AER Lab al comité de aprobación: Laureano Turienzo | Presidente de la AER y Alfonso Sebastián | Vicepresidente de la AER.



Jueves a las **18:00h**

- 18 de **febrero** 2021
- 11 de **marzo** 2021
- 3 de **junio** 2021
- 9 de **septiembre** 2021
- 4 de **noviembre** 2021



4 startups panelistas



1 moderador miembro de la AER



1 hora



Espacio The Kool Hub

Responsable: Cristina Delgado | Coordinadora General de la AER

LOGO

Ficha Técnica

Entidad | Supertech

Web | <https://www.supertech.delivery/>

Ubicación Sede (provincia) | Madrid

Fecha creación | 2015

Facturación (2018) | 1M€

Nº de Empleados | 11

Fundador/es | Juan Rivero

Eslabón de la cadena



PRODUCTOR



LOGÍSTICA



TRANSFORMACIÓN



RETAIL



OTROS
AGENTES

Tipo de innovación



PRODUCTO



SERVICIO



INFORMACIÓN Y
CONOCIMIENTO



PROCESO

¿En qué consiste?

La startup Supertech ha desarrollado una solución integral y agregada que optimiza los procesos de reparto a cliente final en el mismo día (same day delivery). Habiendo iniciado su comercialización en 2018, la tecnología de Supertech destaca porque:

- La pieza central del sistema es un algoritmo de inteligencia artificial, integrable en cualquier ecommerce, que gestiona las decisiones para cada reparto: el algoritmo escoge al mejor centro operativo (lugar físico donde se prepara el pedido), picker (quien prepara el pedido) y courier (quien reparte el pedido) cada vez.
- Entre otras funciones, la tecnología empleada por Supertech es capaz de leer los datos del cliente final en tiempo real y anticiparse a sus decisiones, ofreciendo descuentos y regalos en el momento en que el consumidor se encuentra en proceso de compra y de decisión del horario de entrega. Estas interacciones sirven para optimizar el rendimiento de los pickers o couriers logrando así la máxima eficiencia operativa.
- Supertech ha desarrollado una aplicación para pickers que, entre otras funciones, permite realizar varios pedidos al mismo tiempo y ponerse en contacto directo con el cliente final, optimizando el proceso de preparación.
- De la misma manera, la empresa ha desarrollado una aplicación para couriers que permite a los retailers trabajar con los sistemas de varios operadores logísticos simultáneamente y optimiza las rutas de entrega, a la vez que proporciona al cliente final seguimiento de su pedido en tiempo real.

¿A QUÉ RETOS RESPONDE?



Uso eficiente de recursos naturales



Gestión medioambiental de la cadena



Protección de los ecosistemas vinculada a la cadena



La cadena al servicio de la sociedad y el territorio



Mejora la calidad de vida y adaptación a las necesidades de las ciudades



Comunicación bidireccional y el consumidor



Customización para la adaptación al consumidor



Atracción de talento y creación de valor



Conveniencia de los canales



Cooperación en la cadena

¿Por qué destacar esta innovación?

Existen algunas soluciones en el mercado para optimizar los procesos de entrega, sin embargo se centran en optimizar solo una parte del proceso -principalmente el reparto y/o la gestión de franjas horarias-. Supertech ha desarrollado una tecnología que va más allá y optimiza de forma integral todos los procesos involucrados en el reparto a domicilio de productos. Principales ventajas del software:

- La tecnología de Supertech permite realizar entregas en una hora, si bien tiene la capacidad para reducir aún más este tiempo de entrega. Por ejemplo, Estrella Galicia ha usado este software para entregar cerveza fría en 15 minutos.
- El tiempo de integración del software en un servicio e-commerce es de 15 días, lo que facilita su adopción por parte de las empresas.
- Según Supertech, su tecnología permite reducir los costes operativos hasta en un 60%, lo que facilita a los pequeños establecimientos que la incorporan competir con gigantes del e-commerce.
- Los pickers pueden establecer contacto directo con el cliente final. Así, en caso de falta de stock de algún producto, los pickers pueden proponer al cliente final la sustitución por otro producto.

¿Cuál es su contribución?

La compra online de productos de Gran Consumo representa el 2,4% del gasto total en España¹ y su curva de crecimiento es incremental. En los últimos años, una considerable cantidad de retailers se han sumado a la venta online o han realizado mejoras en su e-commerce. Así, la distribución online representa una oportunidad para las empresas, si bien los costes logísticos suponen un reto para la rentabilidad del sector.

En este contexto, las empresas de pequeño y medio tamaño se encuentran ante una mayor dificultad para adaptarse a las nuevas tendencias de comercio electrónico debido a su menor músculo financiero. Supertech permite reducir los costes logísticos del reparto a domicilio en el mismo día y brindar un mejor servicio de entrega al cliente, facilitando la transición de cualquier empresa de la cadena de Gran Consumo hacia los servicios e-commerce.

LOGO

Eslabón de la cadena



Tipo de innovación



Fundador/Equipo



Juan Rivero
Fundador de SuperTech

Fotografía, tecnología, promo web y/o vídeo promo

Selección automática del centro operativo

Autoasignación del repartidor mejor capacitado para la entrega

Seguimiento en tiempo real del proceso operativo

Avisos y alarmas personalizadas



Visión completa del pedido

Gestión de incidencias a través de ERP

Acceso a histórico

Control de stock

Contamos con más de 50 funcionalidades que pueden ser configuradas para tener una solución a tu medida.

Web | <https://www.supertech.delivery/>

Foro de Marketing

Marketing Experiencial y Transformación Digital de la Experiencia Retail



Objetivo

El Foro Marketing Retail nace del **acuerdo de colaboración** entre la AER & MKT, Asociación Española de Marketing.

Se enfocará en el **Marketing Experiencial** y la **Transformación Digital** de la **Experiencia Retail**.

Nace para **catalizar los conocimientos especializados** que sobre el mundo del Retail y el consumo actuales tienen ambas asociaciones.

Acciones

Se proponen un total de 5 reuniones bimensuales y 2 webinars semestral:

- **24 Febrero**
- **18 de Marzo** | "Webinar Foro Marketing"
- **21 Abril**
- **23 Junio**
- **28 Septiembre**
- **21 de Octubre** | "Webinar Foro Marketing"
- **24 Noviembre**

Contenido

El foro estará orientado a desvelar las líneas estratégicas y tácticas la nueva orientación al mercado del Retail, en estos tiempos convulsos e inciertos que nos toca enfrentar:

■ **Tecnología y Retail. De la necesidad, virtud.**

- Mediciones asociadas al pdv: conteo exterior, conteo interior, repetición de visita y duración de la estancia.
- Medición de origen de la visita...desde donde vienen...
- Centros comerciales: ¿Con quién compartimos clientes?
- Probadores, realidad virtual y aumentada
- Humanos digitales, gemelos digitales.
- *Phygital*: BOPIS y ROPOVID 19. ¿Algo nuevo bajo el sol?
- Los centros comerciales como showrooms y puntos de recogida.
- *Location Intelligence* como herramienta de generación de tráfico de personas a puntos de venta (interacción geolocalizada de las marcas con los consumidores a través de sus dispositivos móviles).

■ **Logística de la distribución: mejoras en la última milla.**

- Los centros comerciales como espacios logísticos.
- El espacio comercial como espacio de experiencia y de marca.

■ **Compra Predictiva y Programática.**

- El estudio del comportamiento del cliente durante el momento de compra en el centro comercial.

■ **Marketing experiencial: como atraer al consumidor al punto de venta.**

- El espacio comercial como espacio de experiencia y de marca.
- Los valores y la propuesta de marca en el espacio comercial.
- Del Efecto WOW al "vivir la marca".
- Pop up store. Nuevos y ágiles formatos como canal de ventas y marketing experiencial.

■ **Comercio de Proximidad, marketing local.**

■ **E-commerce del futuro: Los retailers deberán liderar esos cambios.**

■ **Personalización de la experiencia en entornos físicos masivos.**

■ **Formación en retail por objetivos, con el cliente en el centro, y el "empoderamiento" del empleado en la toma de decisiones.**

Participantes

AER

Cristina Delgado

Coordinadora General de la Asociación Española del Retail

Merce Serra

Marketing & Client Development - CaixaBank Payments & Consumer

Isabel Santos

Directora de Marketing - Grupo HEFAME

Miguel Postigo & Equipo

Socio y CEO - Planta 18

Pilar López Simon

Responsable de comunicación mercado - Leroy Merlin España

Fran Ares

CEO & Founder de Glocally

Almudena Martínez

Executive Director, Head of Retail Eurotoys - The NPD Group

Sheyla Ynope

Marketing Manager - LED DREAM

Carlos Marina

CEO en Telefonica On The Spot Services

José María Serraller

Responsable Comercial en Aries

MKT

Víctor Conde

Director General de Asociación Marketing de España

Juan Carlos Alcaide

Junta Directiva en Asociación Marketing de España

Jesús Hernández

Subdirector del Centro Comercial La Vaguada

Lola Fernández

Responsable de Marketing en Workout Retail

Javier Martín

New Business Manager en Workout Retail

Paloma Sanz

Retail Assistant Director en Workout Retail

Fernando Gómez

Retail Director en GFK

Begoña Zaragoza

Dirección Transformación Digital en COMAFE

*Los grupos de trabajo están abiertos al interés de participación por parte de los socios de ambas Asociaciones



Club CEO's

Juntos, construyendo el Ecosistema más amplio del Retail europeo



Información

Desde la AER organizamos dos clubes que se celebrarán de forma independiente. CEO Club AER, Club de CEO's de empresas de Retail y de empresas de servicios a Retailers son **espacios** creados por la AER a petición de los **directivos de empresas asociadas**, donde todos los CEO's se reúnen digital o físicamente con el **objetivo de intercambiar experiencias profesionales en la gestión empresarial**.

Este Club puede favorecer el establecimiento de relaciones de colaboración entre las empresas socias AER. Además, en las reuniones contaremos con la presencia de Laureano Turienzo, Presidente de AER así como los Miembros de la Junta Directiva.

Responsables

Desde la AER organizamos dos clubes:

- **CEO's retailers**, dirigido por Alfonso Sebastián Vicepresidente de AER.
- **CEO's empresas de servicios a Retail**, dirigido por Cristina Delgado, Coordinadora General AER.

La **sede oficial** del Club CEO's será **Caixa Fórum**.

Objetivo

- Crear un grupo estable de primeros ejecutivos de empresas de la industria del Retail y miembros de AER.
- Facilitar un foro común de participación activa entre iguales con propósitos, objetivos y retos contextuales comunes.
- Significar un espacio dentro de la AER facilitador de sinergias, marketing relacional, social y profesional entre sus miembros.

Acciones y fechas

- **Debates** sobre los temas acordados y planificados previamente desde la AER.
- **Informes** de los contenidos tratados en las reuniones que serán compartidos a los miembros del Club.
- Invitaciones a **personas relevantes** en el Retail español por su labor académica y de investigación para dar conferencia sobre tendencias.

- **1a Edición | Primer semestre 2021** | Miércoles 24 Marzo Club CEOs retailers y jueves 25 Marzo Club CEOs Servicios.

- **2a Edición | Segundo semestre 2021** | Miércoles 27 Octubre Club CEOs retailers y jueves 28 Octubre Club CEOs Servicios.

Comité de **Expertos**



Comité de Expertos

El **Comité de Expertos** de la Asociación española es un foro dependiente directamente de la **Junta directiva de AER**.

Está **formado** con un grupo de **profesionales** de reconocido **prestigio** en el área de **investigación**, que haya publicado, y que tenga **conexiones directas** con las **universidades, escuelas de negocio y organismos públicos de investigación**.

Se trata de **expertos** de gran trayectoria profesional que actuarán como **dinamizadores del conocimiento**. Libros blancos, estudios sectoriales, debates online, ponencias en eventos, publicación de los mejores contenidos sobre las distintas temáticas,...serán algunas de las **actividades** que se pondrán en marcha desde el Comité de Expertos en colaboración con los distintos **observatorios**.



Nuestro Comité de Expertos, presentados por orden alfabético

Juan Carlos Alcaide



Sociólogo. Máster en Marketing y Diplomado en Recursos Humanos. Experto en Servicio al Cliente y Experiencia de Cliente. Consejero de "Supercuidadores" Autor del libro "Silver Economy: Mayores de 65: El nuevo target.". Fundador de The Silver Economy Company, especializada en el desarrollo y la proliferación de la Economía Plateada o Silver Economy, en beneficio de las personas mayores. Conferenciante Thinking Heads.

Pionero en España en introducir el concepto de 'Customer Experience'. Director The Silver Economy Company y de MdS Marketing. Miembro de la Junta Directiva Asociación de Marketing. Fundador de la Asociación DEC (Asociación para el desarrollo de la Experiencia de Cliente) y profesor de Marketing en ESIC y otras escuelas de negocios de Europa y Latinoamérica desde 1994.

Benjamín del Alcázar Martínez



Director del Máster Propio Universitario en Retail Marketing y Vicedecano de Cooperación Empresarial, Comunicación y Asuntos Económicos en la Facultad de Comercio y Gestión de la Universidad de Málaga. Director de la Cátedra de Estudios Cofrades. Director de la Cátedra MAHOS de Hostelería. Director del Máster Propio Universitario en Retail Marketing. Vicepresidente del Club de Marketing de Málaga.

Más de 30 años de experiencia docente e investigadora en el área de marketing e investigación de mercados.

Enrique Benayas



Director General en ICEMD - Instituto Innovación de ESIC -

Enrique Bigné



Catedrático de Marketing en la Universidad de Valencia desde 2001. Anteriormente ocupó el mismo cargo en la Universidad Jaume I (1996-2001). Doctorado en Economía y Administración de Empresas, Licenciatura en Administración de Empresas, Licenciatura en Derecho y Postgrados en Investigación de Mercados e Investigación de Operaciones. Intereses de investigación: publicidad, e-WOM, turismo y neuromarketing.

Su trabajo ha sido publicado en European Journal of Marketing, Psychology & Marketing, Journal of Current Issues and Research in Advertising, International Journal of Advertising, Annals of Tourism Research, Tourism Management, Journal of Business Ethics y Journal of Services Marketing, entre otro. Académico visitante en la Universidad de Maryland y Berkeley. Ha sido Jefe de Departamento, Decano de la Facultad de Economía y Vicerrector de Relaciones Internacionales y Comunicaciones de la Universidad de Valencia. Director académico del MBA Internacional y Máster en Marketing y Comunicación.

Arturo de las Heras García



Presidente del Grupo Educativo CEF y Universidad UDIMA, creando una Red mundial de Universidades centradas en la investigación y la docencia de calidad.

Presidente Club Financiero Génova colaborando en la construcción de sociedad civil presidiendo el Club Financiero Génova y participando en asociaciones empresariales: CEOE, CEIM, Cámara de Comercio de Madrid, ANCED, ADEFAM, AEEN, etc.

Presidente de la Asociación Nacional de centros de e-Learning y Distancia

Silvia Leal



Divulgadora Científico-Digital. PhD Speaker (liderazgo, futuro del empleo y tecnología). Key Opinion Leader (KOL). Doctorado Cum Laude en Innovación, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Ha sido Asesora de la Comisión Europea en competencias digitales & e-liderazgo y directora de los Programas de TIC (+ Tecnología de la Información y Máster Ejecutivo en Gestión de Sistemas de Información), así como profesora de Tecnología y Sistemas de Información en el IE Business School (está reconocido como una de las mejores escuelas de negocios del mundo por medios de comunicación internacionales como Financial Times, The Economist o Wall Street Journal).

Daniel Martin Donate



Deputy Academic Director en CESTE International Business School, CFA Institute Regular Member y Member ECOARA #3057
College of Economists

José Luis Méndez García



Vicedecano de Postgrado y Formación Continua de la UAM. La Universidad Autónoma de Madrid es una institución pública reconocida internacionalmente entre 200 mejores universidades del mundo.

Es la universidad española referencia en investigación siendo seleccionada Campus de Excelencia Internacional 2009 por el proyecto CEI UAM+ CSIC. Pionera en la creación de empresas, cuenta con el Centro de Iniciativas Emprendedoras CIADE-UAM para la ayuda en la creación de empresas. Los titulados de la UAM cuentan con un nivel de inserción laboral del 90% de los que han buscado un empleo lo han encontrado, y en un tiempo promedio de 4 meses y medio.

Enrique Ortega Burgos



El profesor Ortega Burgos es un abogado experto en distribución comercial (Retail), fashion and luxury law y franquicia, dirige el Curso Retail&Law de Formación ejecutiva del Ie Law School y el Máster en Corporate en ISDE Law School y ha sido nombrado como el mejor profesor de Escuelas de Negocio de España en el año 2017.

El profesor Ortega es el Director de la Colección "Sectores Económicos" de la prestigiosa editorial Thomson Reuters Aranzadi, habiendo publicado Grandes Tratados sobre Franquicia, Distribución Comercial, Alimentación & Bebidas y Fashion Law, entre otros. Preside la sección de retail&franquicia del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y colabora habitualmente con asociaciones representativas de empresas del sector retail como experto independiente. Ejerce como árbitro permanente en los Comités de franquicia, alimentación y societario de varias Cortes.

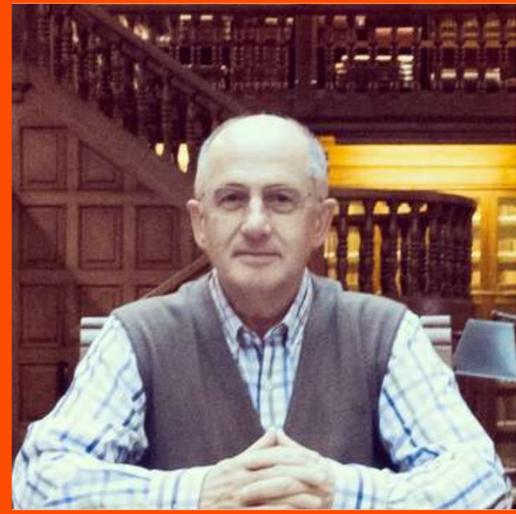
Andy Stalman



Profesor asociado del IE Business School, Director del "Master BrandOffOn", el primer Máster global de Branding en español, en Esden Business School. Cátedra de la "Cátedra Andy Stalman" de la Universidad Piloto de Colombia. También profesor en la Escuela de Negocios CESA, Colombia, y en la Escuela de Postgrado de la Universidad de Piura, Perú. Además, es considerado uno de los "100 mejores ponentes de España" según la prestigiosa consultora Thinking Heads. Autor de "BrandOffOn". El futuro de la marca", "HumanOffOn: ¿Está Internet cambiando a los seres humanos?", "TOTEM. Transformando clientes en creyentes.

Así mismo, recibió el Premio Anual "Top Marketing Blogs" por escribir el Mejor Blog de Marketing de España. El blog superó la asombrosa cantidad de 4 millones de visitantes. Coautor de "Los nativos digitales no existen" (Deusto), publicado en enero de 2017.

Juan Trespalacios



Profesor de la Universidad de Oviedo. Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Oviedo (1985). En el año 1992 obtuvo la Cátedra de Comercialización e Investigación de Mercados en la Universidad de Cantabria. Desde el año 1995 es Catedrático de Comercialización e Investigación de Mercados por la Universidad de Oviedo.

Sus líneas de investigación se centran en temas de marketing, calidad de servicio, distribución comercial, el aprendizaje organizativo dentro del ámbito comercial. Las investigaciones realizadas han dado lugar a la publicación de varios libros sobre marketing, investigación de mercados, distribución comercial y estructuras comerciales minoristas. Ha sido director y coordinador de diversos cursos y seminarios, director del Departamento de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Oviedo, Director del Instituto Universitario de la Empresa, y miembro de la Junta de Gobierno de dicha Universidad.

Manuel Zaplana Llinares



Director del Máster en Retail en la Universidad Europea de Valencia (240 horas 100% Retail).

Profesor de Estrategia y Marketing en Máster de Marketing Digital Y Big Data de la Universidad Europea de Valencia y Experto en Estrategia, Marketing y Gestión de Negocio Retail.

Pilar Zorrilla



Profesora titular de Marketing en la Universidad del País Vasco UPV/EHU, imparte clases tanto en Grado como en diversos Programas de Máster y Doctorado. Co-directora del MBA Executive (Máster en Dirección y Gestión de empresas) de la UPV/EHU. Conferenciante, investigadora y consultora en el ámbito del comercio minorista, la dinamización comercial urbana, desarrollando los planes de marketing y dinamización de diversos municipios vascos.

Ex Viceconsejera de Comercio y Turismo del Gobierno Vasco entre 2009 y 2012. Co escritora con diversos autores de 2 libros sobre comercio minorista: "La distribución comercial en la era omnicanal" (2015), "100 comercios vascos con los que aprender" (2017).

Ruegos y preguntas

