







## Xornada de Apertura do Plan Formativo do Clúster de Turismo de Galicia

Xoves, 14 de setembro de 2017  
Centro de Innovación Cultural (CINC) - Auditorio 2  
Cidade da Cultura de Galicia - Monte Gaiás s/n  
15707 Santiago de Compostela

-  **11.00 h - 11.15 h** *Recepción de participantes*
-  **11.15 h - 11.30 h** *Benvida e apertura da Xornada a cargo do Presidente do Clúster*  
**Cesáreo González Pardal**  
Secretario do Clúster de Turismo de Galicia (CTG)
-  **11.30 h - 11.45 h** *Presentación do Plan de Formación do Clúster de Turismo de Galicia 2017*  
**Manuel Carneiro Caneda**  
Director Xeral de IFFE Business School
-  **11.45 h - 12.30 h** *Conferencia de Apertura:*  
**Experiencias memorables e fidelización de clientes no sector turístico**  
**Juan Carlos Alcaide**  
Experto en servizo ao cliente e experiencia de cliente, pioneiro en España en introducir o concepto de "Customer Experience". Promotor e socio fundador de DEC, Asociación para o Desenvolvemento da Experiencia de Cliente. Nos últimos anos ten impartido numerosas conferencias e seminarios e traballou con empresas de distintos sectores co obxectivo de crear experiencias de cliente memorables que contribúan á súa fidelización.
-  **12.30 h - 12.45 h** *Clausura da Xornada*  
**Representante da Axencia de Turismo de Galicia**
-  **12.45 h - 13.30 h** *Viño Galego*



Información e inscricións: <http://www.iffe.es/jornadas-formacion-cluster-turismo-galicia/>