

PROGRAMA



26.ª edição
**GLOBAL
CX**
ABILWAYS
PORTUGAL

19 NOVEMBRO

08H30 Receção dos Participantes

9H15 Início do Evento

9H20 INTERVENÇÃO
CIBERSEGURANÇA NA JORNADA DO CLIENTE E PROTEÇÃO DE DADOS

Miguel Gonçalves, Board President - AP2SI

9H45 INTERVENÇÃO
PERSONALIZAÇÃO DA CUSTOMER EXPERIENCE: RECOMENDAÇÕES E PROMOÇÕES PERSONALIZADAS

Maria João Santos, Diretora de marketing, O Boticário Portugal

10h10 INTERVENÇÃO
INCREMENTAR AS VENDAS COM UM CUSTOMER ENGAGEMENT IMPULSIONADO PELA IA

Pedro Borges, Sales Director Customer Experience, Microsoft

10H40 Pausa e Networking Café

11H20 MESA-REDONDA
OMNICANALIDADE E CONVENIÊNCIA

Cândido Ferreira, Brand Leader, Manpower TBO
Diana Nunes, Digital and CRM Director, SIVA - Porsche Holding

Nuno Costa, Head of Customer Success & HSEQ, Galp
Moderadora: **Joana Vieira**, Editora de Pagamentos e CX, Revista Distribuição Hoje

12h10 INTERVENÇÃO
COMPRAS ONLINE E COMÉRCIO CONVERSACIONAL: OFERTA DE SERVIÇOS E PRODUTOS COMPLEMENTARES

Mara Carvalho, Digital Director, Salsa Jeans

12h30 INTERVENÇÃO
MITIGAR O RISCO DE PERDER O CLIENTE

Sandro Pinto, Portugal Brokerage Manager, UPS

12H50 Almoço

14H20 MESA REDONDA
DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO PERFIL DOS CLIENTES: GARANTIR SEMPRE O ÍNDICE ELEVADO DE SATISFAÇÃO

Iolanda Silva, Head Customer Experience, Sonae MC
Liliana Padinha, Head of Marketing, Grupo Costa Nova Indústria

Rita Simões, National Operations Manager Contact Center & Shared Services, Gi Group Holding

Susana Cipriano Figueiredo, Head of Customer Service, Millennium BCP

Moderadora: **Joana Vieira**, Editora de pagamentos e CX, Revista Distribuição Hoje

15H05 INTERVENÇÃO
ESTRATÉGIAS IMERSIVAS PARA A JORNADA DO CLIENTE

Farley Fernandes, Senior Manager Customer Experience, Adidas

15H25 INTERVENÇÃO
NEUROCIÊNCIAS/NEUROMARKETING E O IMPULSO DA COMPRA

Karla Menezes, Investigadora em neuromarketing e neurociências do consumidor, Instituto Politécnico de Setúbal

15H50 INTERVENÇÃO
HUMANIZAR PARA REVOLUCIONAR: COMO A ADOÇÃO DOS BOTS INFLUENCIA O ATENDIMENTO AO CLIENTE

Gonçalo Tomaz, Senior Pre-Sales, Collab

16H10 Pausa e networking café

16h30 À CONVERSA COM...
ALINHAMENTO ENTRE A ESTRATÉGIA DOS LÍDERES DE CX E A CAPACIDADE DE EXECUÇÃO DAS EQUIPAS

Filipa Batalha, Diretora, Altis Avenida Hotel
Moderadora: **Ana Lourenço**, Content & Sales Manager, HR & CX | Abilways Portugal

17H00 MESA-REDONDA
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

Cláudia Serra, Diretora de Apoio e Voz do Cliente, CTT
Luis Vieira, Country Manager, QuestionPro Portugal
Patricia Rodrigues, Digital Transformation Director, El Corte Inglés

Ricardo Gonçalves, Head of Center for Artificial Intelligence & Analytics, Fidelidade

Moderadora: **Ana Lourenço**, Content & Sales Manager, HR & CX | Abilways Portugal

17H50 Cocktail

18H30 Entrega



19H30 Jantar