

"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

Taller Service Design

Un cambio de perspectiva como punto de partida

"Conozco a las personas de mi equipo": ¿estás seguro?, ¿hasta dónde?
Esta dinámica pretende ser un espacio de reflexión colaborativa donde pensar y aportar juntos. De la mano de Fabrizio, Javier y Aitor nos plantearemos algunas cuestiones que nos ayudarán a transformar la visión que tenemos, a veces reducida, de la propia organización
¿Puede el diseño ayudarme a cambiar el foco?

#H



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes taller Service Design



FABRIZIO PIERANDREI



Behavioral designer y arquitecto.



Profesor en la Universidad Politécnica de Milán y en el grado de Diseño de la Universidad de Navarra. Imparte las asignaturas de Product-Service System Design, Strategic Design y Design Thinking for Sustainability.



Junto con Javier y Aitor conducirán este taller para generar un espacio de reflexión colaborativa en el que, desde el diseño, pretendemos introducir una nueva perspectiva.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes taller Service Design



JAVIER ANTÓN



Arquitecto por la Escuela de Arquitectura en la Universidad de Navarra, donde recibió su doctorado en 2016. Master in Critical, Curatorial and Conceptual Practices in Architecture en la Universidad de Columbia en 2014.



Profesor en la Universidad de Navarra: en la Escuela de Arquitectura, en el Museo y en el ISEM (Escuela de Negocios de Moda). Responsable de la puesta en marcha del Grado de Diseño de la Universidad de Navarra. Ha impartido docencia en diversas universidades a nivel internacional.



Junto con Fabrizio y Aitor conducirán este taller para generar un espacio de reflexión colaborativa en el que, desde el diseño, pretendemos introducir una nueva perspectiva.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes taller Service Design



AITOR ACILU



Arquitecto, especialidad en Paisaje y Medio Ambiente (2010), Máster en Teoría e Historia (2011) y Doctor por la Universidad de Navarra.



Profesor de Design Studio y PPS Participatory Design, es coordinador de la Mención de Diseño de Servicios en el Grado de Diseño de la Universidad de Navarra. Ejerce el diseño de producto y de servicios en [guk.studio](#).



Junto con Fabrizio y Javier conducirán este taller para generar un espacio de reflexión colaborativa en el que, desde el diseño, pretendemos introducir una nueva perspectiva.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

Panel de profesionales

Algunos referentes en el sector del cuidado de los equipos

Proponemos la revolución del "Employee centricity", y qué mejor manera de ejemplificarlo que juntando en una misma conversación a grandes referentes del mundo profesional. Carmen, Alberto, Vanessa, Tomás, Mamen. En esta mesa redonda pondremos en contacto a consultores, a estrategas, a líderes... en definitiva a personas que cuidan personas. ¿Cómo lo hacen?

#H



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes panel de profesionales



CARMEN BUSTOS



CEO de Soulsight, empresa de diseño estratégico que tiene como propósito humanizar los negocios.



El propósito de Soulsight es diseñar un mundo mejor, haciéndolo más humano y aportando sentido.



Intervendrá en el panel de profesionales, un espacio para dialogar y conocer diferentes experiencias y realidades.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes panel de profesionales



ALBERTO CÓRDOBA



Director General de Lukkap, consultora estratégica que ayuda a transformar empresas y personas.



En Lukkap tienen un programa de medición de la experiencia del empleado y a raíz de los resultados elaboran estrategias para ayudar a las empresas a darle relevancia y mejorar la experiencia del empleado.



Intervendrá en el panel de profesionales, un espacio para dialogar y conocer diferentes experiencias y realidades.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes panel de profesionales



VANESSA ÁLVAREZ SOLER



Talent Engagement de Llorente y Cuenca, consultoría de gestión de la reputación, la comunicación y los asuntos públicos líder en España, Portugal y América Latina.



Llorente y Cuenca elabora todos los años un informe sobre las tendencias en el talento.



Intervendrá en el panel de profesionales, un espacio para dialogar y conocer diferentes experiencias y realidades.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes panel de profesionales



TOMÁS LAHOZ MALPARTIDA



Talent, Learning, Development & Internal Communication Manager de NH Hotel Group en España y Portugal.



Aportará una interesante visión desde su experiencia en el área de personas en el sector de la hostelería. Afirma que no se puede liderar un departamento, un proceso o un proyecto sin que las personas estén en el centro.



Intervendrá en el panel de profesionales, un espacio para dialogar y conocer diferentes experiencias y realidades.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

 #Ponentes panel de profesionales



MAMEN GUITART



Cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector de #Hospitality, dirigiendo los servicios de alimentación y alojamiento en colectividades de larga estancia.



Dirige el CEICID desde 2009, y es además la responsable del área de Formación internacional. Ha elaborado, junto con otros profesionales del equipo, un modelo de cuidado centrado en la persona.



Intervendrá en el panel de profesionales, un espacio para dialogar y conocer diferentes experiencias y realidades.



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO

Diálogo final

El servicio a las personas como propuesta radical

Del emprendimiento, la estrategia y el marketing al cuidado del paciente terminal desde un menú con estrella michelín. Ponemos en diálogo a dos grandes del servicio a las personas. Xandra y Verónica, dos mujeres que -desde dos recorridos profesionales y vitales muy diferentes- mostrarán que lo que las une es mucho: la orientación al servicio.

#H



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Ponentes diálogo final



VERÓNICA CHANRAI



Verónica ha ayudado durante 25 años de carrera a más de 50 empresas, entre startups y multinacionales, Ha desarrollado su carrera ejecutiva entre Europa y EE. UU. con un fuerte enfoque en la estrategia digital, ventas, marketing integrado y gestión de datos.



Consultora en organizaciones y socia de Huete & Co. Experta en coaching y mentoring a ejecutivos y emprendedores.



Intervendrá en el diálogo final junto con Xandra Luque se encargará de cerrar el evento reflexionando sobre el concepto "servir".



"La respuesta para un mundo mejor"

#Hospitality

EL EMPLEADO EN EL CENTRO



#Ponentes diálogo final



XANDRA LUQUE



Grado Superior de Técnico en Restauración. Grado Superior de Técnico en Dietética y Nutrición. Grado de Nutrición Humana y Dietética en la Universidad de Alcalá de Henares.



Chef y dietista. Ha trabajado en varios restaurantes como Jefa de cocina. Fue la primera mujer en trabajar con Mario Sandoval en Coque Madrid. Actualmente es la chef de la Clínica Universidad de Navarra en Madrid.



Intervendrá en el diálogo final junto con Verónica Chanrai se encargará de cerrar el evento reflexionando sobre el concepto "servir".

