

¿POR
QUÉ
UNOS
FANS
CINAN Y
OTROS
FRACA
SAN?

Emociones y tecnología son la clave

Elena Alfaro



**Solo puedes predecir el futuro
si lo inventas a diario**

Clena Alfaro

¿QUIÉN ES *Clena Alfaro*?

REFERENTE TOP 100 THINKING HEADS

Doctora Cum Laude, visionaria humanista social y autora de éxitos en ventas como **“ABC del Customer Experience”**, es conocida por su meteórica carrera en el mundo de la Comunicación, del CRM y de la Calidad Percibida, al haber estado durante años vinculada al creador del ACSI en USA.

DIRECTORA ACADÉMICA

Tras años dirigiendo programas en las mejores escuelas de negocios, en 2017 lanzó **FANSCINOLOGY**, la ciencia de la generación de fans y su **FANScination Magic Box**, pionera herramienta de innovación.

Recurrentemente certifica alumnos de los 5 continentes con su metodología única de transformación emocional.



**No digas que es imposible,
siempre hay una solución emocional**

Elena Alfaro

¿QUIÉN ES *Elena Alfaro*?

EMPRESARIA DE ÉXITO

Como empresaria fundó en 2010 **EMO Insights International**, convirtiéndola en referente del neuromarketing y de la medición de emociones con más de 50 clientes.

Además su marca personal **Elena Alfaro (FANSCINOLOGY)** la ha llevado a recorrer decenas de países para explicar las claves de una enseñanza **FANScinante**.

FILÓSOFA PRO AVANCE SOCIAL

Recientemente ha lanzado su obra social y una pionera iniciativa de generación de semillas de conocimiento polímata colectivo: **Leonardos Club**.

Y además...



MAESTRA DE CERE- MONIAS

Elena Alfaro, además de impartir las principales conferencias a nivel internacional ha llevado las riendas de foros pioneros como el Digital Summit (Guatemala) o el MeM y el Smart Customer Experience (España) y puede ayudarte a encontrar el storytelling y la agenda idónea para cautivar a tu audiencia.

Además dota a los eventos de categoría académica.



“Los que la conocen dicen que es una mujer original, con una fuerza e iniciativa extraordinaria que pone su pasión y creatividad en todo lo que hace”

Top Ten Management Spain

Y, por supuesto,...

REFE- RENCIA EN LOS MEDIOS

CincoDías

Expansión



tve 2



MANAGEMENTSociety



**“Elena Alfaro nos convierte
a todos en nativos emocionales
más inteligentes”**

Martha Rogers

*Principal experta mundial en clientes y creadora
del concepto “OneToOne” y CRM*

**“¿Por qué Apple ha sobrevivido
a pesar de la durísima competencia
y las sucesivas crisis del sector?
Elena Alfaro da con las claves
que han hecho de empresas
un éxito global”**

Pedro Riera

Ex Director de Apple Iberia

“Es un lujo poder escuchar a Elena Alfaro”

Fernando Meco

Head of Marketing Southern Europe @ SAP

TEMÁTICAS

FANScinolog-ia

Descubre una VISIÓN CAUTIVADORA que ofrece SOLUCIONES que transforman.

Quando la Inteligencia Artificial conecta con las emociones, las cosas cambian.

La IA falla en el 70% de las organizaciones. No por la tecnología, sino por las emociones. Esta keynote transforma la resistencia tecnológica en mejora de conciencia y en generación de fans.

Con más de 20 años midiendo emociones, revela la fórmula L2E que determina el éxito real de cualquier implementación de IA.

LOS EXPERTOS HABLAN...

FANSCINOLOG-IA: EL SECRETO MULTIPLICADOR DE RESULTADOS EN LA ERA TECNOLÓGICA

LOS PROFESIONALES EXPERIMENTAMOS UN AUTÉNTICO CARRUSEL EMOCIONAL ANTE LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA: MIEDO, FRUSTRACIÓN, SORPRESA Y ALEGRÍA

ELENA ALFARO,
VISIONARIA HUMANISTA DE LA INNOVACIÓN Y DE LA IA. FUNDADORA
DE ENO INSIGHTS, FANSCINOLOGY Y LEONARDO CLUB

¿Alguna vez te has preguntado por qué algunas empresas tecnológicas fracasan mientras que otras, con productos similares, generan legiones de seguidores incondicionales? ¿Y si te dijera que la diferencia no está en los algoritmos sino en la capacidad de conectar emocionalmente? La obsesión por la innovación tecnológica nos ha hecho olvidar algo esencial: en un mundo donde todo se puede automatizar, medir y optimizar, existe una verdad que permanece inalterable, seguimos siendo humanos en busca de emociones. Y es precisamente en esta intersección entre lo tecnológico y lo humano donde reside la verdadera clave del éxito empresarial en la era de la inteligencia artificial.

LA ECUACIÓN L2E COMO BRÚJULA EN LA ERA DIGITAL
Cuando analizamos cómo interactuamos con la tecnología, debemos comprender que todo se reduce a la ecuación L2E: Logro + Esfuerzo + Emociones.

Es decir, cualquier experiencia, sea con un chatbot, una app o una herramienta de IA, se evalúa inconscientemente bajo estos tres factores: ¿conseguí lo que buscaba?, ¿fue complicado o costoso obtenerlo? y, sobre todo, ¿cómo me hizo sentir el proceso?

Lo fascinante es que el 95% de nuestras decisiones las tomamos desde nuestro cerebro emocional. Este dato, respaldado por múltiples estudios neurocientíficos, nos enfrenta a una realidad que muchos directivos tecnológicos ignoran: puedes tener la IA más avanzada del mercado, pero



80 Contact Center Hub

La conferencia que necesitas si:

- ✓ Quieres liderar la transformación desde las personas.
- ✓ No sabes por dónde empezar
- ✓ Tus proyectos de IA se estancan en pilotos eternos.
- ✓ Hay resistencia interna a nuevas tecnologías.
- ✓ Buscas diferenciarte.

La organización se lleva:

- Marco práctico para implementar IA que las personas quieran usar.
- ROI emocional: casos reales, no solo demos.

TEMÁTICAS



1

ABC DEL
CUSTOMER EXPERIENCE



2

ABC DEL
SHOPPING EXPERIENCE



3

ABC DE
LAS EMOCIONES



4

FOREVER YOUNG STRATEGY
ALQUIMIA EMOCIONAL: LA FÓRMULA SECRETA DEL ÉXITO



5

FANSCINOLOGY
LA CIENCIA DE CÓMO CREAR FANS

Customer Obsession

20 años de creación de **MENSAJES** que funcionan y que se apoyan en lecturas de referencia.



La temática que necesitas si:

- ✓ Quieres conseguir conectar las labores de los distintos empleados y la experiencia del cliente.
- ✓ No sabes por dónde empezar
- ✓ Hay resistencia interna a identificarse con la responsabilidad del cliente.
- ✓ Buscas el camino a seguir de la calidad a la defensa del cliente.

La organización se lleva:

- Marco práctico para hacer del Customer Experience el foco de la estrategia.
- Casos reales para convertir escépticos en embajadores.
- Customer Mindset

1

ABC DEL CUSTOMER EXPERIENCE



1. Las claves de la experiencia de clientes

2. Los ejes de la personalidad y el propósito de la marca

3. Los drivers de la experiencia del empleado



***“Cinco dedos separados son unidades independientes.
Cerrados, son el puño multiplicador de la fuerza.”***

Visión completa de la dirección de la experiencia.

2

ABC DEL SHOPPING EXPERIENCE



1. Marketing experiencial en espacios físicos y digitales
2. El neuromarketing de los sentidos
3. Retail entertainment revolution



“¿Por qué nos atraen las tiendas?”

El entorno es una palanca en la que podemos trabajar para obtener más resultados con menos esfuerzo.

3

ABC DE LAS EMOCIONES



1. El retorno económico de las emociones
2. Las 3 emociones que destruyen un negocio
3. Información y compensación emocional



“Las emociones lo irán ocupando todo, como una mancha de aceite.”

El 95% de las decisiones son inconscientes, por tanto, será indispensable el entendimiento de las emociones en los negocios para tener éxito en un entorno cambiante.

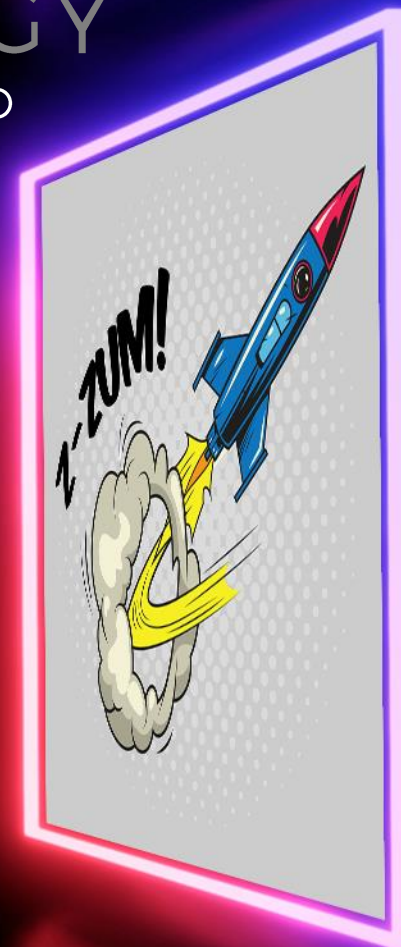
4

FOREVER YOUNG STRATEGY

ALQUIMIA EMOCIONAL: LA FÓRMULA SECRETA DEL ÉXITO



1. Claves del **éxito** en la vida personal y en el trabajo
2. Cómo conseguir que una empresa sea **eternamente joven y longeva**
3. Claves para pasar **del Customer Centric a la Fancination Formula**



“¿Será posible conseguir los mismos hitos de Coca Cola, Disney, Kiehl’s, Faber Castell, Tequila José Cuervo, Swarovski o Santa Teresa?”

¿Están las marcas abocadas a la muerte por la velocidad que caracteriza nuestros días? ¿Son sostenibles las economías?

5

FANSCINOLOGY

LA CIENCIA DE CÓMO CREAR FANS



1. Por qué es clave generar **FANS**
2. **FANSCINOLOGY MAGIC BOX** para generarlos
3. Los **7 detonantes** de la **FANScinación**



“La fascinación es la herramienta más poderosa que existe.”

Presentamos una metodología revolucionaria que permite innovar emocionalmente basada en una simple caja.

FANSCINOLOGY MAGIC BOX

TEMÁTICAS

Innovación Emocional

Descubre una VISIÓN
TRANSGRESORA de la INNOVACIÓN

Cuando TU
PROYECTO cobra
alma

El 80% de las innovaciones fracasan. No por falta de tecnología, sino por falta de conexión emocional.

Innovación Emocional es la metodología que cambia las reglas: de productos que nadie recuerda a **experiencias que todos defienden**.

Elena Alfaro te revelará cómo desarrollar innovación que no solo funciona, sino que se defiende:

- Metodología L₂E + FMB: Framework probado para innovar desde las emociones
- Detección de fricciones invisibles que matan la adopción
- Conversión de usuarios en embajadores reales de tu marca

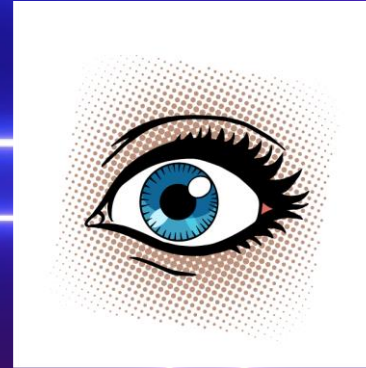


La conferencia que necesitas si:

- ✓ Te cuesta entender por qué tu competencia tiene éxito.
- ✓ Tus lanzamientos no generan el impacto esperado .
- ✓ Los clientes no perciben el valor de tus mejoras. Buscas diferenciación real, no solo “features”.
- ✓ Quieres crear experiencias que se recomienden solas.

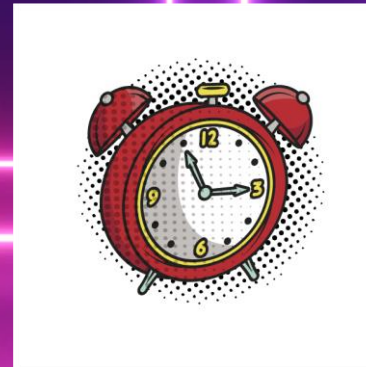
FANSCINOLOGY MAGIC BOX

Dimensión
multicanal



Dimensión
de la fascinación

Dimensión
psicológica



Dimensión
temporal

FANSCINOLOGY MAGIC BOX

Es una caja de herramientas donde las dimensiones de la experiencia están representadas en cada uno de los cuatro ejes: **temporal, multicanal, psicológico y el de la fascinación.**



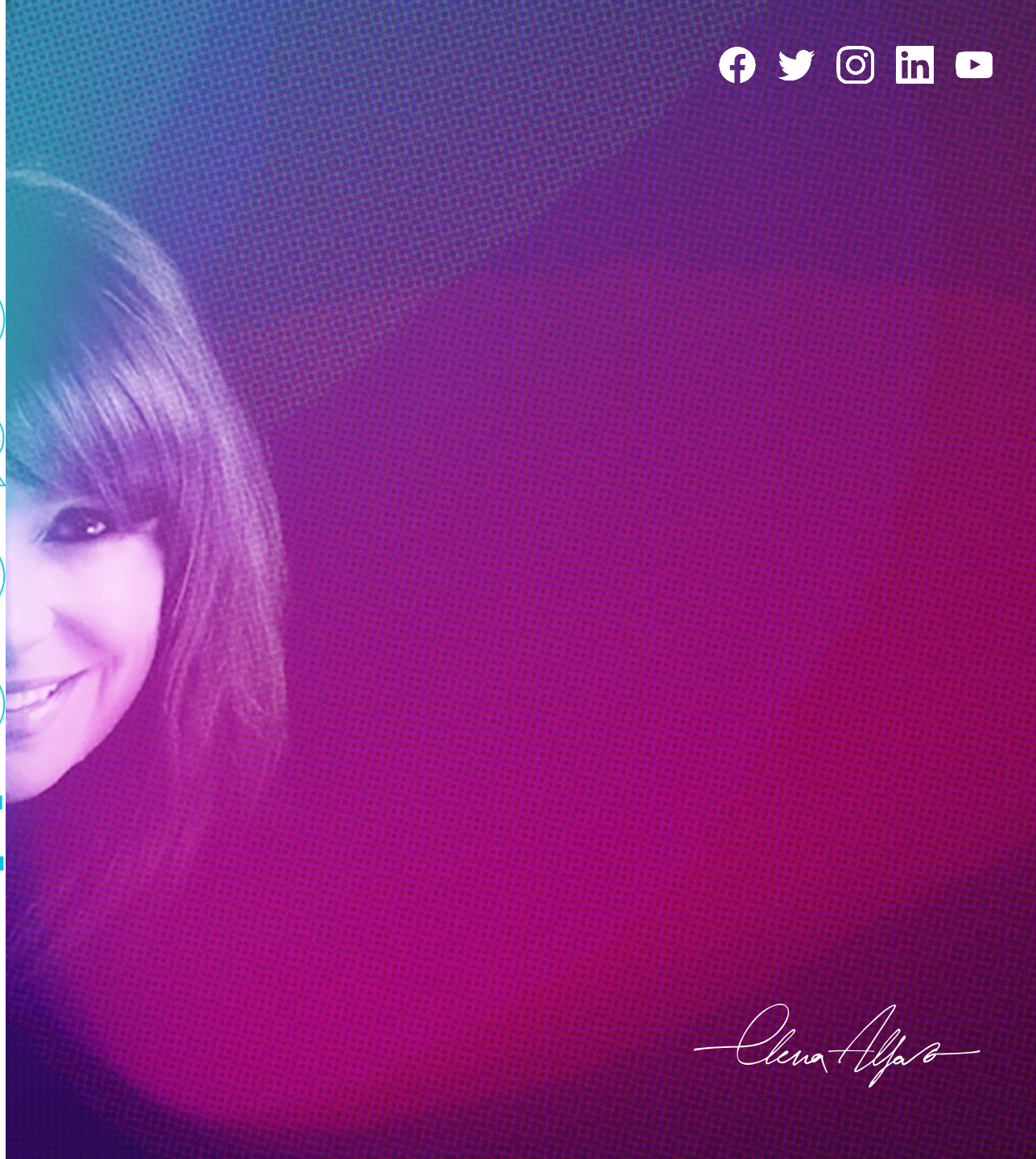
Con la **FANSCINOLOGY MAGIC BOX** cualquiera puede innovar como un auténtico “alquimista emocional” incorporando el ingrediente de fascinación en cualquier experiencia o sector de tu actividad.

¡A la audiencia le FANScina esta caja!

**Y,
para cualquier propuesta a medida...**

TE INVITO
A CONVERTIR
TU EVENTO
EN ALGO
FANSCINANTE

CONTACTO:
prm@elenaalfaro.com



Elena Alfaro