



Travel & Hospitality España

Jueves, 29 de octubre 2026

Hotel Eurostars Madrid Tower

Únete a CX Leaders Lunch Club – Travel & Hospitality España y forma parte de una comunidad de líderes que están definiendo el presente y el futuro de la Experiencia de Cliente en el sector.



Bienvenido a **CX Leaders Lunch Club – Travel & Hospitality España**, un encuentro exclusivo donde las conexiones de alto valor y la experiencia real en Customer Experience se unen en un entorno diseñado para el intercambio estratégico entre líderes del sector.

Este almuerzo privado reúne a un grupo selecto de hasta **20 líderes** y decisores en Experiencia de Cliente, Customer Care, Loyalty, Digital Experience y Operaciones de los sectores Travel, Hospitality, Hotelería y Restauración organizada en España. Un espacio pensado para abordar retos concretos del journey del viajero y del cliente, compartir aprendizajes prácticos y generar ideas directamente aplicables al negocio.

A través de debates estructurados, dinámicos e interactivos, los participantes contrastan experiencias reales, buenas prácticas y enfoques innovadores en ámbitos como la reducción de fricciones, la gestión de incidencias, la omnicanalidad, la automatización y el uso responsable de la IA sin perder el componente humano de la experiencia.

La verdadera conexión sucede en la mesa.

Una comida cuidadosamente seleccionada crea un ambiente cercano e íntimo que favorece el networking de calidad, la conversación honesta y la creación de relaciones profesionales de alto impacto.

Metodología:

Los **CX Leaders Lunch Club**, organizados por **Mice Global Solutions**, fomentan la participación activa y la interacción abierta entre todos los asistentes. Todas las sesiones se desarrollan bajo las reglas de Chatham House, lo que garantiza un entorno de confianza: los participantes pueden utilizar la información compartida, pero no revelar la identidad ni la afiliación de los demás asistentes.



Agenda y objetivos del encuentro:

Objetivos del encuentro

- Benchmark real entre empresas líderes del sector (qué funciona y qué no).
- Reducir fricción en el journey: reserva --> pre-estancia/viaje → servicio → incidencias → postventa.
- Compartir prácticas sobre NPS/CSAT/CES, Voice of Customer y calidad en atención.
- Alinear CX + Operaciones + Tecnología (IA, automatización, QA, routing, self-service).
- Crear una comunidad estable de líderes CX del ecosistema travel & hospitality en España.

Formato y reglas

- 16 asistentes, perfil director/manager senior (CX, Care, Loyalty, Digital, Ops).
- Closed-door + Chatham House Rule (sin citas atribuidas).
- Sin presentaciones comerciales: conversación guiada por temas y casos.
- Duración: 2h–2h30 (comida + debate moderado).
- Entregable post-event: resumen de insights y prácticas (1–2 páginas, sin logos ni nombres).

Agenda preliminar

- Bienvenida (10'): contexto, objetivos y reglas
- Bloque 1 (35'): fricciones del journey y cómo se priorizan
- Bloque 2 (35'): IA y automatización sin sacrificar experiencia
- Bloque 3 (25'): fidelización y personalización (loyalty, CRM, experiencias)
- Cierre (10'): aprendizajes clave y próximos pasos

Listado de empresas invitadas:

contaremos con la participación de responsables de Experiencia de Cliente de compañías líderes del sector.

Aerolíneas y Transporte

Iberia
Iberia Express
Vueling
Air Europa
Volotea
Binter
Plus Ultra
Wamos Air
Iberojet
Swiftair
Renfe
iryo
OUIGO
Alsa
Avanza
Aena
Baleària
Trasmed
Naviera Armas
MSC Cruceros

Distribución de viajes y OTAs

Ávoris
Viajes El Corte Inglés
World2Meet
IAG7 Viajes
Nautalia
Logitravel
Destinia
Atrápalo
eDreams ODIGEO
Rumbo
Civitatis
TUI Spain
BCD Travel
Amex GBT
CWT
B The Travel Brand
Halcón Viajes
Viajes Carrefour
Booking.com

Expedia Group
Airbnb
lastminute.com
American Express Viajes
Club Viajes
Geomoon
Travel Tech y Movilidad
Amadeus
Travelport
Sabre
SIXT
Europcar
Hertz
Enterprise
Cabify
BlaBlaCar
Iryo Tech
OUIGO Tech
Grupo Hotusa
Sercotel Tech
Mews
Salesforce

Cadenas Hoteleras (+25 hoteles)

Meliá Hotels International
Barceló Hotel Group
RIU Hotels & Resorts
Iberostar Group
Minor Hotels (NH)
Palladium Hotel Group
Catalonia Hotels
H10 Hotels
Grupo Hotusa (Eurostars)
Sercotel Hotels
Vincci Hoteles
Ilunion Hotels
Paradores
Senator Hotels
Grupotel
Silken Hoteles
Zenit Hoteles
Casual Hoteles
Soho Boutique
Abba Hoteles
Checkin Hoteles
Faranda Hotels
MedPlaya
Hoteles Globales
AC Hotels

Restauración organizada y franquicias

McDonald's España
Burger King España
KFC España
Popeyes
Taco Bell
Telepizza
Pizza Hut
Domino's Pizza
Starbucks España
VIPS
Ginos
Foster's Hollywood
Restalia
Grupo Rodilla
Pans & Company

Beneficios para los Knowledge Partners

La participación como Knowledge Partner en el CX Leaders Lunch Club – Travel & Hospitality España ofrece una combinación única de acceso cualificado, posicionamiento experto e inteligencia de mercado, en un formato exclusivo y de alta seniority.

- Acceso directo a decisores clave de CX.
- Participación en un grupo reducido de 20 asistentes, con 16 líderes y responsables de Experiencia de Cliente de compañías referentes del sector.
- Posicionamiento como Knowledge Partner del ecosistema CX.
- Asociación de marca a liderazgo, conocimiento y buenas prácticas en Customer Experience.
- Networking de alto impacto y calidad.
- Interacción continua en un entorno íntimo, sin stands ni presentaciones comerciales.
- Inteligencia de mercado e insights reales.
- Acceso a conversaciones honestas bajo regla Chatham House.
- Acceso a BBDD de asistentes confirmados (incluye nombre, apellidos, empresa, cargo y email profesional):
 - Uso permitido: contacto individual y personalizado.
 - Uso no permitido: email marketing masivo o acciones comerciales automatizadas.
- Acceso a BBDD de empresas prospectadas (100 registros):
 - Uso exclusivo para análisis interno y research.
 - Prohibido el uso para campañas de email marketing o acciones comerciales masivas.
- Exclusividad y control del entorno.
- Participación limitada a un máximo de 4 Knowledge Partners, con posibilidad de evitar competencia directa.

The background of the right side of the slide is a composite image. The top half shows a close-up of two hands shaking in a firm grip, with a grey suit sleeve visible. The bottom half shows a wooden table set for coffee, with two white cups of coffee, a small white pitcher, and some papers. In the top right corner of the handshake image, there are five small green circles, with the fourth one from the left being slightly larger and more prominent.

OPCIONES KNOWLEDGE PARTNERS:

1 asistente: 4.000€ + IVA

2 asistentes: 5.500€ + IVA

Evitar competencia directa: 1.500 Euros + IVA
(se podrá vetar la presencia de hasta 5 competidores directos)



¡Contacta con nosotros!

Ignacio Vilarroig

Founder & Managing Partner



ivilarroig@micglobal.es



+34 615 16 36 02



Beatriz Roca

Managing Director Europe
Conference & Events



broca@micglobal.es



+34 644 64 86 82



¡Te esperamos!



Leaders Lunch Club

Travel & Hospitality España

Jueves, 29 de octubre 2026

Hotel Eurostars Madrid Tower