

La **implicación**  
de los empleados  
de primera línea  
y de los clientes  
en la innovación  
de servicios:

**ANTECEDENTES Y  
RESULTADOS**

The involvement of  
frontline employees  
and customers in  
service innovation:  
antecedents and results



Pablo Moreno Albaladejo  
Investigador FPU

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



El Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados y Programa de Doctorado de Ciencias de la Empresa de la Universidad de Murcia te invitan a la defensa de la tesis doctoral

**THE INVOLVEMENT OF FRONTLINE EMPLOYEES AND CUSTOMERS IN SERVICE INNOVATION: ANTECEDENTS AND RESULTS**

LA IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE PRIMERA LÍNEA Y DE LOS CLIENTES EN LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS: ANTECEDENTES Y RESULTADOS

**Fecha:** Lunes 14 de diciembre de 2015

**Lugar:** Salón de Grados de la Facultad de Economía y Empresa (Universidad de Murcia)

**Hora:** 16:30 p.m.

*\*Nota: A las 15:45 se ofrecerá un café-zumo para los asistentes con el fin de compartir experiencias con el Prof. Gustafsson y el Prof. Witell (prestigiosos investigadores en proyectos innovación y colaboradores de numerosas empresas entre las que destacan Volvo, Ericsson, IKEA, Stadium, ICA y Löfbergs).*