

Larry Hochman

Experto Reconocido a Nivel Mundial en Atención al Cliente, Liderazgo y Gestión del Talento

CSA CELEBRITY SPEAKERS

Larry Hochman es uno de los conferenciantes más conocidos del mundo. Ocupó varios cargos directivos en British Airways y en la compañía de gestión de la fidelización AirMiles en Nueva York y Londres. Pionero en Europa del mentoring en las empresas, ha sido mentor de muchos directivos. En su nuevo libro, 'The Relationship Revolution', sostiene que en estos momentos el éxito comercial no viene determinado por el tamaño de la empresa, sino por el enfoque, la competencia, la ejecución y su puesta en marcha. En una época donde las posibilidades de ganancias a largo plazo son pocas debido a la competencia en precios y a la facilidad de copiar productos, son las relaciones con los clientes la única ventaja competitiva verdadera. Para sobrevivir, las empresas deben centrarse en algo que no puede ser copiado por nadie más.

"La clave del éxito de toda empresa es dar al cliente todo lo que se le ha prometido" - Larry Hochman

En detalle

Los cargos que ocupó durante su trayectoria en British Airways incluyen la de Director de Atención al Cliente y Director de Personal y Cultura Corporativa. Larry fue la primera persona en Gran Bretaña en ocupar este cargo.

Qué le ofrece

Larry utiliza sus conocimientos y experiencia para ayudar a las empresas a desarrollar su ventaja competitiva de centrarse en las necesidades de los clientes, con soluciones prácticas y activas. Su presentación sobre su libro 'La Revolución de las Relaciones Personales' aporta información muy valiosa. Larry muestra las claves para tener éxito en la era posterior a la recesión y por qué ahora más que nunca sus habilidades de relación van a diferenciar su negocio del de sus competidores. Sus muchos años de experiencia en la toma de decisiones en British Airways y AirMiles hacen que sus presentaciones sean únicas.

Cómo presenta

Larry es reconocido mundialmente como una autoridad líder en el futuro de las tendencias de servicio al cliente, liderazgo, transformación empresarial, globalización, gestión del talento y desarrollo eficaz de las personas y la cultura corporativa. Sus presentaciones son inspiradoras y motivadoras.

Temas

- La Fidelización del Cliente en la Era Digital
- Transformación del Liderazgo hacia la Era del Cliente
- No es una Estrategia - Gestión de la Experiencia del Cliente
- Gestión del Talento
- Cliente y Valor de la Marca en la Nueva Sociedad
- Fidelización del Cliente - la Única Ventaja Competitiva
- Cultura Corporativa

Idiomas

Presenta en inglés.

¿Quiere saber más?

Llámenos o envienos un e-mail para saber exactamente lo que el puede aportar a su evento.

¿Como reservarle?

Simplemente llame, envie un fax o e-mail. Mire detalles a continuación.

Video

Publicaciones

2010

The Relationship Revolution: Relationship Economics in the Post Recession Era