

Shaun Smith

Líder Experto en Experiencia del Cliente

CSA CELEBRITY SPEAKERS

Shaun Smith ha sido el impulsor de la expansión de la gestión de los temas relacionados con el servicio al cliente a que sea aún más considerada la experiencia de los clientes. Shaun ahora dirige su propia consultoría en experiencia sobre el cliente, Smith + co, cuyo carácter distintivo es "hazlo fácil". En los últimos 25 años, ha acumulado gran experiencia práctica con organizaciones de toda Europa, Asia, Pacífico y Estados Unidos, trabajando con equipos ejecutivos en temas claves, como implantación y estrategia de marca, liderazgo, experiencia del cliente y la adaptación de la organización.

"Shaun es uno de los expertos más conocidos en experiencias del cliente"

En detalle

Shaun comenzó su carrera en la industria aeronáutica, fue Director de Servicio al Cliente y orientador de ventas y marketing para todo el mundo en British Airways donde puso en marcha el servicio "Primero va la gente" y el programa de un cambio de cultura. Durante este tiempo puso en marcha una filial de British Airways que ofrecía servicios de formación al sector de agencias de viajes. Shaun ha participado en el programa de la CNBC Pregunte al experto y fue votado como uno de los mejores ponentes de negocios del Reino Unido.

Qué le ofrece

Shaun ha desarrollado algunas de las últimas ideas y prácticas acerca de la experiencia del cliente, ayudando a las empresas a nivel mundial a lograr la diferenciación de su marca y la fidelidad del cliente a largo plazo.

Cómo presenta

Shaun es un conferenciante que inspira, no habla sobre paradigmas, metodologías complejas o siete claves mágicas, sino que su enfoque es interesante, sencillo, siempre pragmático y, en ocasiones, controvertido.

Temas

- BOLD - Cómo ser Valientes en los Negocios y Triunfar
- Gestiona tu Experiencia del Cliente - Convierte a tus Clientes en tus Defensores
- Práctica Inusual - Diferenciación de tu Marca
- Mira, Siente, Piensa, Hazlo - El Poder de los Instintos en los Negocios
- Vive la Marca - El Movimiento Hacia el Marketing Holístico
- Adapta tu Organización - Aprovecha la Energía de tú Gente

Idiomas

Shaun Smith 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

2011

Bold: How to Be Brave in Business and Win (with Andy Milligan)

2008

See, Feel, Think, Do - 2nd edition

2006

See, Feel, Think, Do - The Power of Instinct in Business

2002

Uncommon Practice

Managing the Customer Experience