



“La percepción de tu cliente es tu realidad”

Enfocar la transformación hacia la Centralidad del cliente

Asunción, 2 de septiembre de 2021. Nicolas Talkowski, Customer Experience & Contact Center Manager de Banco ITAU, participará en el “10° Customer Experience & Innovation Congress - edición virtual Latam 2021” bajo el lema: “Innovación + CX = Transformación Exponencial”, organizado por Evoltis.

En su conferencia Compartirá cómo implementar un completo programa de Customer Experience en una empresa, que genere resultados concretos y sostenibles en la mejora del NPS, así como un impacto positivo en la cultura interna de la organización.

Nicolás Talkowsky sostiene que “La percepción de tu cliente es tu realidad. A medida que se incrementa el uso de los medios digitales, las empresas se enfrentan a un escenario cada vez más competitivo cediendo el control a manos de los consumidores que se encuentran cada vez más informados y comparten sus vivencias día a día en las redes sociales. Éstos eligen contratar servicios con aquellas empresas que les brindan la mejor experiencia y es por este motivo que el Customer Experience se ha vuelto una disciplina clave en toda organización que pretende diferenciarse en este contexto. El CX llegó para quedarse y para transformar la cultura de trabajo de las organizaciones.”

Y continúa “La pandemia nos ha enseñado nuevas formas de consumir y nuevas formas de trabajar. Por otra parte, nos ha dejado claro la importancia de vivir y disfrutar el aquí y ahora. Por estos motivos, la pospandemia seguramente traerá consigo un nuevo tipo de consumidor y un nuevo tipo de empleado, con sus nuevos valores y sus nuevas costumbres.”

El Manager de Banco Itau participará en el Panel de Customer Experience que se llevará a cabo en la primera jornada del Congreso a través de una plataforma de realidad virtual que alojará al evento.

Los interesados en obtener más información pueden ingresar a la Web:
cxcongress.evoltis.com

Se agradece su difusión.