0.0

Comentarios (0)

Marcos Lovera

Rafaela, Argentina

Conferencista | Capacitador | Docente

País de residencia: Argentina

Nacionalidad: Argentina

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Experiencia del cliente, Consumidor, Estrategia, Customer experience, Atención al cliente, Marketing, Omnicanalidad, Ventas, Voz de cliente, Métricas y KPI, Cultura de servicio, Employee experience.

Descripción del perfil

Magíster y Licenciado en Marketing. Actualmente Co Founder de Mangata Customer Development. Uno de los ¨Speakers¨ con mayor conocimiento en el campo del MERCADEO. Sus presentaciones son furor en Latam. Además destaco mi experiencia como Profesor Titular de la Lic. en Marketing en la Universidad UCES (Argentina), como Profesor en diversos Diplomados, Seminarios, Talleres, Posgrados, Maestrías en Panamerican Business School (Latam) y Asuntos Digitales, Escuela de Negocios Online (Madrid-España). Finalmente como Profesor Titular de Customer Experience en Coder House (Argentina).

Conferencias, Cursos o Talleres

Vender sin Vender: Al hueso sin humo.

De 2 Horas a 4 Horas

Orientada a generar propuesta de valor para la empresa. Se busca introducir a los participantes a temas como: análisis del circuito comercial (generación, administración y relación con la demanda), la importancia de los procesos y la conexión emocional. La invitación a vender sin vender es el punto de partida para comenzar a derribar paradigmas. Esta actividad está pensada para los equipos comerciales.

Experiencias WOW: El Arte de Enamorar a tus Clientes.

De 2 Horas a 4 Horas

Orientada a generar Cultura de Servicio. Tiene como objetivo motivar, alinear y convencer al equipo de que es necesario implementar un proceso de mejora y diferenciación basado en “Calidad de Servicio” en casos de éxito como Disney, Starbucks, 3M, Apple. Esta actividad es ideal para integrar a personas de diferentes áreas o equipos comerciales ya que se trabaja la mirada integral del cliente en las experiencias que deseen desarrollar.

La Voz de la Empatía: Escucha para Crear Momentos Memorables.

De 2 Horas a 4 Horas

Orientada a las personas que se encuentran en contacto con clientes en todos los canales de atención. Tiene como objetivo entender al cliente integral, relacional y emocionalmente desde lo que vive con la marca, para luego accionar y generar experiencias memorables. Esta actividad es ideal para personas que necesitan comprender en profundidad lo que sus clientes necesitan, desde lo que dicen, piensan, sienten y actúan.

Experiencias

Co Founder

Mangata Cd

2020 - Actual

Estudios

Posgrado- Especialización en Diseño Estratégico para la Innovación

Universidad Nacional de Rosario (UNR)

2022

MBA Magister en Administración de Empresas

Universidad Siglo 21

2021

Licenciatura en Marketing

Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales UCES

2011

Artículos

La revolución digital y el camino hacia el cliente informado y empoderado

La experiencia del cliente ha emergido como el factor distintivo principal para las marcas, obligándolas a garantizar interacciones rápidas, personalizadas y fluidas.

https://www.mdzol.com/dinero/2024/7/20/la-revolucion-digital-el-camino-hacia-el-cliente-informado-empoderado-444218.html

Calidad de servicio y experiencia de cliente... ¿existe la magia?

La calidad del servicio desempeña un papel fundamental en el éxito de cualquier empresa. Brindar un servicio excepcional fortalece su lealtad y confianza en la marca.

https://www.mdzol.com/dinero/2024/9/1/calidad-de-servicio-experiencia-de-cliente-existe-la-magia-453928.html

Perfil en Mentes a la Carta

https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/marcos-lovera