

LARRY HOCHMAN

Ejecutivo Senior de British Airways, reconocido como el conferencista más relevante del mundo en temas de Experiencias del Cliente

---

- El conferencista más relevante del mundo en temas de Experiencias del Cliente
- Reconocido como el “Conferencista del Año” en Europa, con más de 520 conferencias en 72 países
- Ex Director de Servicio al Cliente en British Airways
- Ex Director de Gente y Cultura en BA, siendo el primero en Europa en tener este título
- Pionero como mentor de altos ejecutivos en Europa
- Experto en temas de Relaciones con Clientes, Liderazgo y Manejo del Talento
- Autor del best seller 'The Relationship Revolution’
- Su conferencia más popular es ’La Experiencia del Cliente: Su única Prioridad’

Durante más de una década, Larry Hochman, experto en servicio al cliente y cultura corporativa, ocupó altos cargos administrativos en British Airlines y en su filial AirMiles de fidelización.

Larry fue Director de Servicio al Cliente y Director de Gente y Cultura en British Airlines en Nueva York y Londres - la primera persona en Gran Bretaña en ocupar este cargo. Como consultor independiente se especializa en el desarrollo de ventajas competitivas enfocándose en las necesidades de clientes y empleados por igual.

Según Larry el secreto de un negocio exitoso radica en recolectar y aprovechar información para construir relaciones duraderas con clientes, filosofía que respalda con numerosos ejemplos puntuales. Sus teorías en cuanto servicio al cliente, fidelización y cultura corporativa se han convertido en modelos de negocio exitosos aplicados en todo el mundo.

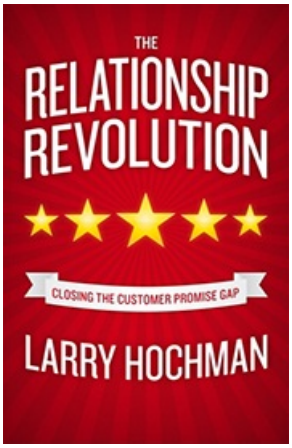
Larry es uno de los conferencistas más populares del mundo, habiendo dictado cerca de 500 conferencias en 60 países y ganado el premio al mejor conferencista europeo de negocios (2001). Constantemente ayuda a líderes de negocios a pensar fuera de la caja en cómo sus mercados evolucionarán y que estrategias deben adaptar para superar los retos de la nueva economía.

TEMAS

- Liderazgo
- Recursos humanos
- Cultura corporativa
- Servicio al cliente y fidelización

PUBLICACIONES

Libros



THE RELATIONSHIP REVOLUTION