



MIKE WITTENSTEIN

Autoridad en Diseño de Experiencia del Consumidor

Biografía

Mike Wittenstein es un orador, consultor internacional y diseñador de experiencia del consumidor con dos décadas de experiencia, habiendo trabajado junto a más de 350 compañías en 25 países.

Mike ha sido un catalizador para el diseño de experiencia del consumidor a nivel mundial, ayudando a sus clientes a acortar la brecha entre la recopilación de datos y las nuevas

experiencias, al tiempo que transitan grandes cambios con un impacto favorable que se evidencia en resultados.

Mike ha desarrollado un conjunto de herramientas que permiten a sus clientes replicar resultados sorprendentes de manera confiable, cuya implementación a través de su compañía Storyminers ha generado para sus clientes un estimado de 1,500 millones de dólares en ventas a la fecha.

Con su estilo propio de narración colaborativa, Mike ilustra el potencial de una excelente experiencia del consumidor y como diversos elementos pueden llegar a afectarla; tras más de 300 presentaciones en vivo, continua incorporando una energía renovada en cada oportunidad, desarrollando mensajes personalizados que resuenan desde la sala de conferencias hasta el salón de ventas.

Mike Wittenstein cuenta con un MBA en Marketing de Servicios y Gestión Internacional de Thunderbird School of Global Management. Habla fluidamente inglés, español, portugués y ruso.

TEMAS

Temas

- Innovación.
- Servicio al cliente.
- Marketing y ventas.
- Experiencia del consumidor.

PROGRAMAS

La "apple-ización" del comercio minorista

Apple literalmente reinventó el comercio minorista y varias otras industrias. En esta presentación, Mike comparte valiosos principios aplicables para lograr una mejor experiencia del consumidor. Los mejores diseños deslumbran a los clientes, comprometen a los empleados, y generan ganancias para los accionistas - todo al mismo tiempo.

La anticipación: la mejor forma de brindar un servicio

Anticípese a lo que quieren sus clientes y prepárese para ofrecer los resultados que más anhelan. En esta presentación, Mike comparte y explica principios fáciles de comprender que le permitirán mejorar la experiencia de sus clientes sin gastar todo su dinero.

Innovación en el servicio

Hacer de su empresa la mejor respecto a lo que esperan sus clientes es el nuevo santo grial de los negocios. En esta presentación, Mike introduce conceptos de pensamiento sistemático y diseño del servicio - principales impulsores de la innovación exitosa.

Experiencia del cliente entre empresas

Las empresas que practican un enfoque B2B están dejando atrás a su competencia al emplear el diseño de la experiencia del consumidor para introducir nuevos tipos de valor. En esta presentación, Mike expone las brechas de oportunidad sobre las que esto se puede capitalizar.
