



# Shaun Smith

Autorität im Customer Experience Management



## CSA CELEBRITY SPEAKERS

Shaun Smith war die treibende Kraft hinter der Verbreitung der Managementkonzepte in den Bereichen Kundenservice und Customer Experience. Er leitet sein eigenes Customer Experience Beratungsunternehmen Smith-co. Seit über 25 Jahren berät er Führungsteams in Europa, Asien-Pazifik und den USA zu Themen wie der Umsetzung von Markenstrategien, Führung, Customer Experience und organisatorischen Fragen.

**"Shaun ist einer der weltweit anerkanntesten Experten in Customer Experience"**

### Im Einzelnen

Er begann seine Karriere bei British Airways als internationaler Direktor für Kundenservice, Verkauf und Marketing Training. Unter seiner Führung wurde das erfolgreiche "Putting People First" Programm ins Leben gerufen. Zur selben Zeit gründete er eine BA Tochtergesellschaft, die Training Service für Unternehmen in der Reisebranche anbot. Shaun Smith war Gast im Ask the Expert Programm bei CNBC und gilt als einer der Top Business Redner in Großbritannien.

### Seine Vorträge

Er hat einige der wichtigsten Erkenntnisse und Praktiken im Bereich Customer Experience entwickelt und nationalen und internationalen Unternehmen geholfen, eine langfristige Kundenbindung und Marken-differenzierung zu erreichen.

### Sein Vortragstil

Shaun ist ein inspirierender Redner. Er spricht nicht über Modelle, komplizierte Methoden oder gibt Standard-lösungen. Stattdessen ist sein Ansatz erfrischend geradeaus, immer pragmatisch und manchmal kontrovers.

### Themen

BOLD - Mutig sein und Gewinnen  
Ungewöhnliche Praktiken- Differenzieren Sie Ihre Marke  
Sehen-Fühlen-Denken-Tun Die Macht des Instinktes im Business  
Customer Experience Management  
Eine Marke Leben-Der Schritt zum holistischen Marketing  
Ordnen Sie Ihr Unternehmen-Nutzen Sie die Kraft Ihres Personals

### Sprachen

Er referiert auf Englisch.

### Möchten Sie mehr erfahren?

Für ausführlichere Informationen rufen Sie uns bitte an oder schicken Sie uns eine E-Mail

### Wie können Sie den Redner buchen?

Per Telefon, Fax oder E-Mail



Video

### Publikationen

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