

Prof. Merlin Stone DPhil HonFIDM FCIM

Autoridad en la Relación del Marketing y el Servicio al Cliente

CSA CELEBRITY SPEAKERS

Merlin Stone un experto en la gestión de clientes y marketing relacional. En la actualidad es Director de Investigación de las relaciones con los clientes, donde ha contribuido al desarrollo de metodologías de evaluación para la gestión de clientes. Su principal objetivo es mejorar la experiencia del cliente, satisfacción, lealtad y confianza, así como la búsqueda de nuevos clientes y el análisis de los datos sobre la retención de los clientes. Es también conocido por su trabajo en el pensamiento sobre el liderazgo y las relaciones públicas.

"Uno de los 50 mejores expertos en marketing del mundo" The Chartered Institute of Marketing

En detalle

Desde el año 2000, después de una temporada con IBM, Merlin ha añadido a su trabajo de marketing una serie de actividades como analista e investigador. Ha usado sus habilidades como economista para redactar informes sobre los servicios financieros, en materia de medio ambiente y energía y sobre las innovaciones en los servicios financieros, telecomunicaciones y comercio minorista. En paralelo a su carrera de negocios, Merlín también ha seguido una carrera académica completa, ocupando puestos de alto nivel en diversas universidades. Es autor y coautor de numerosos artículos y libros de marketing y ha recibido numerosos premios y reconocimientos. Es de los consejos editoriales de varias revistas de asesoría académica en la gestión.

Qué le ofrece

Merlin comparte con su audiencia métodos de marketing que satisfacen las necesidades de los clientes y cualquier parte interesada. El resultado de sus investigaciones y estrategias sobre cómo retener a los clientes y gestionarlos con éxito son muy valiosos para cualquier organización que se encuentre dentro del actual mercado competitivo.

Cómo presenta

Merlín imparte muchas conferencias, es innovador, desafiante y un comentarista crítico sobre el cambio de las capacidades en marketing, ventas, servicios y IT. Sus discursos están llenos de anécdotas relevantes y prácticas.

Temas

- Gestión de la Relación con el Cliente
- Capacidad Organizacional
- Éxito en el Marketing
- El Papel del Servicio al Cliente
- Gestión Comercial y Marketing
- Dirigir una Empresa

Idiomas

Presenta en inglés

¿Quiere saber más?

Llámenos o envienos un e-mail para saber exactamente lo que el puede aportar a su evento.

¿Quiere contratarlo/la?

Simplemente llámenos o envíenos o e-mail. Detalles más abajo.

Publicaciones

2007

Managing Stakeholders in the Public Sector

2004

Business Solutions on Demand

2003

Guide to Interactive and Direct Marketing

2002

CRM in Financial Services: A Practical Guide to Making Customer Relationship Management Work

The Customer Management Scorecard: Managing CRM for Profit

Up Close and Personal

2001

Successful Customer Relationship Marketing

2000

Customer Relationship Marketing: Get to Know Your Customers and Win Their Loyalty