

WRAP “Spotlight” sobre Carlos Marchi

Por Georgi Bohrod, RRP, socio de WRAP

Directora / [GBG y Asociados](#)

El verano pasado, CustomerCount® lanzó la iniciativa “WRAP” (Programa Mundial de Análisis de Encuestas), un programa de análisis cualitativo detallado el cual combina de manera precisa los sentimientos de las audiencias por puntos de contacto, con la experiencia y los conocimientos de la industria.

La iniciativa “WRAP” de CustomerCount® está diseñada para abordar las prioridades tácticas y estratégicas del cliente, en particular las derivadas de los comentarios procedentes de retroalimentación de los consumidores. El nuevo servicio por suscripción lleva la retroalimentación de los clientes a un nuevo nivel, ofreciendo la experiencia de mercado probada para formular conclusiones y ofrecer recomendaciones operacionales orientadas a mejorar la eficiencia del servicio e impulsar la rentabilidad.

A través del ofrecimiento de mejoras en reportes operacionales que revelan perspectivas profundas de las actitudes y sentimientos de los clientes, al tiempo que identifica áreas para la mejora de procesos y servicios, “WRAP” pretende ir más allá de los números generados por las encuestas de experiencia del cliente de CustomerCount®.

La última versión del programa WRAP es la adición de una fuerte coalición de Mobius Vendor Partner Partner (MVP) Associates, cada uno de los cuales aporta una valiosa experiencia profesional para crear recursos integrales que se apoyen entre sí y a sus clientes. Aunque no están alineados formalmente, los profesionales aliados son colegas que se unieron para promover las encuestas en línea de CustomerCount y proporcionar soluciones a los problemas que pueden surgir en la información recopilada 24/7/365 por el poderoso sistema empresarial de retroalimentación.

Me enorgullece ser parte de este grupo junto con [Howard Bendell RRP](#) (Análisis Cualitativo), [Emily Collins, EVC Marketing](#) (Marketing Digital), [John Locher RRP, Locher & Associates](#) (Compromiso de Membresía / Interacción con Propiedad / Desarrollo de Negocios) y [Carlos Marchi](#) CME, CECP, EVP México y América Latina, CustomerCount® (Cumplimiento del Centro de Contacto).

Siendo CustomerCount® un orgulloso patrocinador de la Convención anual de AMDETUR (celebrado en Mazatlán, Sinaloa, México, del 21 al 23 de mayo de 2019), pensé que sería bueno compartir algunos antecedentes sobre el Vicepresidente Ejecutivo de Desarrollo de Negocio para México y América Latina -Carlos Marchi.

Un residente de Puerto Rico, Carlos Marchi fue una vez cliente de CustomerCount®. Tiene décadas de experiencia desarrollando centros de llamadas, estrategias de mercadotecnia y cumplimiento regulatorio para los mercadeos de EEUU y Canadá, así como modelos de interacción con clientes, con un profundo conocimiento y aprecio por el valor del sistema de retroalimentación multilingüe del sistema de encuestas en línea de CustomerCount®.

Desde que Carlos se unió a CustomerCount® en el 2017, ha estado difundiendo el mensaje sobre las ventajas del sistema de retroalimentación de CustomerCount® a la industria hotelera en el Caribe, México y Suramérica. Debido a la flexibilidad del sistema de CustomerCount®, Carlos también ha sido capaz de presentar la importante herramienta de interacción con el cliente a otras industrias fuera de la industria de la hospitalidad y tiempo compartido.

Si usted hace negocios en mercados bilingües, Carlos puede ayudarle convertir la voz de sus clientes en un plan de acción.

AMDETUR está utilizando la plataforma de encuestas de CustomerCount® para sondear a sus miembros y asistentes durante la Conferencia de la Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos. Los resultados sin duda indicarán lo que funcionó, lo que era popular, lo que se aprendió, así como cualquier otro elemento que pueda ser mejorado.

Phone: 317-816-6000

Direct: 787-602-0998

Skype: cmarchi1