

Santa Cruz de Tenerife / Madrid, 7 de octubre de 2014

Andy Stalman: “Los empleados ya no son embajadores de marca. Son la marca”

Este experto en *branding*, uno de los mejores especialistas de España y América Latina, participa el 24 de octubre en el Congreso de Hoteleros Españoles de Santa Cruz de Tenerife

Andy Stalman, uno de los mejores especialistas en *branding* (construcción de marca) de España y América Latina, opina que la mayoría de las empresas considera que sus mejores embajadores de marca están fuera de la propia organización. “Se equivocan”, afirma este experto, quien añade que “invertir en los empleados o en los equipos viene antes que nada”. A su juicio, “los empleados ya no son embajadores de marca. Son la marca”, por lo que “no tiene sentido intentar construir una marca de éxito si los trabajadores no se identifican con la misma”.

Stalman, que intervendrá en la tarde del viernes, 24 de octubre, en el Congreso de Hoteleros Españoles que se celebra en el Auditorio de Tenerife Adán Martín, considera en el caso de las empresas, más allá del producto o el servicio, “el factor humano recupera su protagonismo en la relación entre empresa y cliente”. De ahí que los empleados que trabajan de cara al cliente “deberán emplearse a fondo para atraer, satisfacer, mantener y fidelizar a sus clientes. Oír al cliente ya no es suficiente”, afirma.

“Qué se hace con esa información es lo que cuenta. La interacción, la solución a los problemas planteados, la conversación en un todo real, sincero, honesto, auténtico es clave para establecer un vínculo sólido en esta época en la que la infidelidad a las marcas y productos genera preocupación en las empresas”, añade Andy Stalman.

Sus argumentos, inspirados en la antropología, la sociología, la psicología e incluso en la filosofía, revelan aspectos fundamentales para desarrollar un innovador y más eficiente *branding*, que ayude a las empresas, las personas y las ciudades a destacar en un mundo cada vez más complejo y competitivo.

Todos estos aspectos serán los que aborde Stalman en su conferencia, que lleva por título ***El personal del hotel, primer estandarte para una marca***.



Con talento y carisma, a Andy Stalman lo llaman Señor Branding en varios lugares. Experto en identidad con más de 20 años de experiencia, ha desarrollado proyectos en más de 25 países.

Foto: Andy Stalman

Más información sobre el Congreso de Hoteleros Españoles en www.cehat.com y www.ashotel.es.

Puedes seguir el congreso vía Twitter en el hashtag **#congresohotelero**