

LIDERATGE

JAVIER MONTORO

PERIODISTA I CONSULTOR EN COMUNICACIÓ EMOCIONAL. PROFESSOR DE COMUNICACIÓ DE L'EXPERT I ESPECIALISTA UNIVERSITARI EN LIDERATGE.



Lovemarks: les marques es fan estimar

Internet ha canviat moltes coses. Però la més important afecta la forma de comunicar-nos. A tota hora, des de qualsevol lloc, de forma immediata. Interacció i participació. Això és Internet i la denominada web 2.0. I això suposa una revolució per a les empreses i les marques. Perquè el monòleg ha mort. I les marques han de dialogar. Els clients saben que la xarxa els ha conferit un enorme poder. Els ha donat veu i recorregut i l'estan utilitzant. Per això les empreses que volen liderar el seu mercat han de ser les millores dialogant amb els seus clients. L'objectiu és fidelitzar-los, convertint-se en el que es denomina Lovemarks. Aquí es-

tà el nou lideratge. Moltes empreses, davant del soroll generat, han decidit fer acte de presència en el web 2.0. Però ho han fet sense canviar el seu discurs. I a Internet ja no val el monòleg d'interrupció: jo comunico de forma més o menys seductora i això et convenc. Ara el client vol opinar, influir i sentir-se còmplice de la marca. Vol, en definitiva, una experiència positiva. I aquelles empreses que les ofereixen són les que estan liderant el mercat. Posem exemples. L'empresa d'ordinadors Dell ha organitzat un potent departament d'atenció al client a través de Twitter. Resolen dubtes a l'instant, contesten al minut, interactuen de forma periòdica. L'experiència per a l'usu-

ari és molt bona, per tant, la seva vinculació amb la marca creix de forma exponencial. I, a més, Dell té un observatori privilegiat des d'on preguntar i valorar possibles nous productes o serveis.

Un altre exemple d'aposta per experiències positives és Vueling, que fa temps que ha entès que per fidelitzar els seus clients ha d'aportar situacions memorables. La seva última actuació ha estat associar-se amb MTV per convertir un vol regular en una discoteca a 30 mil metres d'alçada (<http://vuelingbymtv.com/es.html>). Els passatgers que tinguin la fortuna d'entrar en aquest avió, que de forma més o menys aleatòria cobrirà diferents rutes, viuran una

experiència diferent, de valor afegit i ajustada a la imatge jove, moderna i innovadora que caracteritza a la marca. Vueling ha entès que volar pot ser una experiència multisensorial i interactiva.

Dos exemples més per il·lustrar com una marca guanya credibilitat i respecte per aconseguir la fidelitat dels seus clients. Nike ha aconseguit reunir milers de persones a través de Nike+ (www.nikeplus.com), un portal que et permet guardar dades sobre la teva sessió d'entrenament diari, veient les caloreries cremades, seguint plans específics de millora i compartint amb altres esportistes amateurs dubtes i metes.

Després hi ha Ikea, una altra

lovemark indiscutible. L'any passat, la companyia sueca va llançar una aplicació per a iPhone anomenada Col·loca el teu moble, que permet al client escollir entre un total de 45 mobles i complements diferents i col·locar-los sobre una imatge captada pel nostre mòbil. D'aquesta forma, fotografies per exemple el teu menjador i pots veure com queda aquell moble a casa teva. Això és pensar en el client.

Aquestes marques promouen experiències positives. Aporten valor afegit i guanyen respecte i credibilitat. Per això són lovemarks. Només des d'aquesta posició es pot exercir el nou lideratge. La resta és passat. I com diu un proverbi rus, "enyorar el passat és córrer contra el vent".

AUDINNOVA OFEREIX FEINA DE:
AUX. ADMINISTRATIVA I COMERCIAL

- Població: Lleida.
- Persona responsable i dinàmica.

Envieu CV: infor@audinnova.com

Carquem:
INSTAL-LADORS ELECTRICISTES amb formació professional

Per treballs a la comarca de La Noguera. Sou a convenir. Interessats truqueu al tel. **652 947 521**

Empresa de Soses necessita
OPERARIO
CON NOCIONES DE MECÁNICO EN AUTOMOCIÓN Y SOLDADURA

Interesados llamar al tel. **660 401 632**

Hostatgeria 3 estrelles a la província de Lleida cerca cobrir la vacant de

CUINER

- Edat: 30-45 anys.
- Coneixements en escandalls.
- Capacitat d'organització
- S'ofereix estabilitat.

e-mail: ehernandez@maristes.com

HOTEL

necessita seleccionar

PERSONAL PER A RECEPCIÓ

Interessats envieu Curriculum Vitae a: rrhh@fincaprats.com
o contacteu telefònicament, de dimarts a divendres
973 273 822 Sra. Yolanda

GRUP ANTENA 3

selecciona per a la demarcació de Lleida

COMERCIALS PUBLICITAT

per a les seves emissores.

Interessats, envieu CV a: lleida@ondacero.es

94.1 FM **102.7 FM**

OBRIM BOTIGA A LLEIDA

i cerquem un/a **Dependent/a** amb experiència en comerç.

Si t'agrada el món del Te i vols treballar compartint la teva passió pel producte amb els nostres clients, envia'ns el teu currículum a amb la referència TEA SHOP LLEIDA o bé per correu postal: EAST WEST COMPANY SL, c/ Còrsega 329, 7è-3a. 08037. Barcelona.
www.teashop.es

EMPRESA DE TRANSPORT INTERNACIONAL

Selecciona:

GESTOR COMERCIAL AMB IDIOMES

PERFIL:

- Persona amb vocació de servei, dinàmica, amb iniciativa i orientació comercial.
- Amb coneixements d'anglès, i es valorarà francès i/o alemany.

FUNCIONS:

- Mantenir viu el contacte diari/setmanal amb els clients.
- Atendre, recollir i satisfer les seves necessitats de transport.

Envieu Curriculum Vitae a: **A.T. TROTA, SA**
CIM Lleida - vial E P7, 25191 Lleida, o bé a l'e-mail: curriculum@trota.com

COMERCIALS

Requisits: <ul style="list-style-type: none">• Persona dinàmica• Perfil comercial amb dots de negociació i persuasió.• Bona presència• Vehicle propi• Es valorarà experiència en vendes	Ofereim: <ul style="list-style-type: none">• Sou + comissions + dietes• Possibilitats reals d'alts ingressos• Cartera de clients• Incorporació a empresa líder en el seu sector
--	---

Interessats enviar currículum vitae + fotografia recent a:
comercialpublicitat@gmail.com

CATALANA OCCIDENTE SA

Busca

ASSESSOR COMERCIAL/FINANCER

REQUISITS:

- Dedicació exclusiva.
- Edat, de 25 a 55 anys.
- Formació universitària i/o experiència contrastada.

OFERIM:

- Ingressos de 24.000 euros bruts anuals entre fix i variables, fàcilment superables.
- Formació continuada a càrrec de l'empresa.
- Possibilitat de gerència d'una oficina
- Suport constant.

Interessats envieu Curriculum Vitae a l'email: rafael.lopez@catalanaoccidente.com