



Edouard Piquet

Director of Voice of the Customer Program

Especialista en Experiencia del Cliente, Lealtad y VoC (Voice of Customer), con más de 25 años de trayectoria en industrias como aviación, hotelería y servicios financieros.

Su *expertise* se basa en la gestión de grandes equipos (hasta 2500 personas) enfocados en atención al cliente; aumento de la rentabilidad a través de la excelencia operativa, generación de experiencias de usuario positivas e incrementos de fidelización.

Su amplia experiencia y apreciación de los diferenciadores culturales entre las prácticas comerciales de Norteamérica y América Latina, le han generado resultados sostenibles que impulsan, como consecuencia, cambios exitosos dentro de las empresas en las que ha colaborado. Además, como administrador de personal, se destaca por una gran capacidad para liderar y desarrollar equipos de clase mundial.

Sobre Grupo Elektra

Grupo Elektra es el líder en servicios financieros y comercio especializado en Latinoamérica, además de que está posicionado como el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en Estados Unidos. Actualmente opera más de 6,700 puntos de contacto a través de sus tiendas Elektra, Salinas y Rocha, Banco Azteca, así como las sucursales de Purpose Financia. De éstos, más de 5,000 establecimientos se encuentran en cinco países latinoamericanos: México, Guatemala, Honduras, y Panamá, y más de 1,300 se ubican en Estados Unidos.