

COMUNICAT DE PRESĂ
26 Februarie 2019

Cătălin Vasile, Head of Customer Experience Practice la Trend Consult

De la 1 Martie, Cătălin Vasile se va alătura echipei TREND ca Head of Customer Experience Practice, poziție din care va continua dezvoltarea programelor noastre de Customer Experience care pun în prim plan oamenii, clienții și procesele, ajutând astfel la crearea unor culturi centrate pe nevoi și a unor organizații sustenabile.



“Cred cu tărie că orice strategie de business trebuie să aibă ca punct central îmbunătățirea experienței clienților. Doar cu un portofoliu de clienți extrem de satisfăcuți putem asigura sustenabilitatea organizației și putem crea premisele pentru creștere în viitor. Sunt pasionat de modul în care clienții percep serviciile și produsele oferite de o companie și de modurile în care această experiență poate fi optimizată. Este nevoie de construirea unei culturi constructive al cărei obiectiv central să fie cel de a îmbunătăți în permanență experiența clientului, astfel încât întreaga organizație să contribuie la asta.

Într-o lume în care produsele și serviciile devin extrem de ușor de copiat, investiția în calitatea experienței oferite poate deveni singurul mod de diferențiere.

Consider că împreună cu echipa TREND vom avea un impact pozitiv asupra mediului de business din România prin programele pe care le vom implementa.”

Cătălin Vasile este absolvent al Facultății de Matematică-Informatică din cadrul Universității Ovidius și a absolvit Summa cum Laude programul de MBA Româno-Canadian cu dublă specializare în Finanțe și Marketing. A ocupat poziții de management în arii de Project Management, Operațiuni și Comercial în Telecom și Banking.

În ultima poziție deținută, cea de Head of Advisory Channels în ING Bank, a coordonat timp de 7 ani o echipă de peste 1.500 de oameni din rețeaua de distribuție și contact center, fiind responsabil și de zona de Customer Experience a băncii. În această perioadă, canalele de interacțiune cu clienții ING Bank au avut o performanță extraordinară, scorând la maxim nivelul de satisfacție al clienților din industria bancară, odată cu triplarea portofoliilor de clienți active și pasive, iar Contact Center-ul a fost cotelat, în categoria sa de dimensiune, ca fiind cel mai bun.

Cătălin a contribuit activ și în dezvoltarea industriilor creative și a ecosistemului antreprenorial, implicându-se în proiecte precum crestemidei.ro - prima platformă de crowdfunding din România și startarium.ro - un program complex de susținere a antreprenorilor români.

TREND CONSULT este o companie antreprenorială românească dedicată oamenilor cu mentalitate de creștere care doresc să trăiască diferit și să aibă impact în societate. Prezentă în piața de consultanță din anul 2000, compania ajută oamenii să se schimbe în bine, oferindu-le programe de învățare relevante. Istoria TREND este despre oameni – din interior, de la client sau de la partenerii internaționali – și despre curajul acestora de a crește împreună.