



## Scotiabank y su iniciativa de escuchar a la gente

Acabo de ver una noticia súper interesante y es que cuando se trata de querer, realmente es poder. Scotiabank ha hecho lo que ninguna otra empresa grande ha hecho hasta ahora en nuestro país: Gerentes que dejaron el escritorio para salir a escuchar al consumidor.

“Escuchar”, una palabra tan sencilla de decir pero complicada de llevar a cabo por su gran complejidad que esta encierra pero lo que no ha sido obstáculo para esta empresa. En una época como la que estamos viviendo y llena de tanta tecnología, el servicio al cliente recoge más valor del que tenía en años pasados, tenemos usuarios más informados, más conectados y claro, mucho más apurados. Escuchar a nuestro consumidor nos permite conocerlo y al mismo tiempo ganar su confianza 😊.



Los Gerentes de Scotiabank te escuchan. Focdalain

## Scotiabank Perú tiene un rostro, Miguel Uccelli

Miguel Uccelli, Gerente General de la marca Scotiabank Perú, es quien representa a todo el equipo de la firma. La humanización de la marca es ahora una realidad la misma que, a su vez, se refleja en los rostros de Ernesto Viola como Vicepresidente de Finanzas y Operaciones, José Antonio Iturriaga como Vicepresidente de Experiencia del Cliente y Juan Carlos García Vizcaíno como Vicepresidente de Banca Retail. Todos, en conjunto, le han dado una imagen humana a la empresa. Ya no sólo es un simple logotipo bien armado e identificado con su Imagen Corporativa sino que, además, tienen un rostro humano y bastante fresco a decir verdad.

En lo personal, me encantaron las sonrisas de los Gerentes y las risas de la gente, súper buena onda, con una ligereza única. Esta pieza publicitaria, armada bajo un guión o no, es simplemente una belleza bajo mi punto de vista. Sea teatro o realidad, la idea es súper buena y la viralidad del vídeo no se ha hecho esperar. Totalmente cierto es lo que la gente opina, siente, cree, y demás.

Un puntazo a favor de las estrategias de mercado de la marca Scotiabank Perú.

## Scotiabank Perú en los zapatos del consumidor

Pensemos como usuarios, ¿a caso no nos quejamos constantemente? ¿a caso no somos apurados y queremos todo para ayer? ¿a caso no se nos complica cuando los canales de venta y representantes de alguna empresa nos comunican sus ideas de forma tan formal y complicada que nos quedamos como un "Plop" cuando leemos u oímos sobre sus servicios, cláusulas, contenidos y demás? Y así, podría seguir con un súper listado de un sinfín de temas que nos vuelven locos y sentimos que todo suma a su favor y nos engañan con tanto tecnicismo. Yo, así como todos, soy consumidora, cliente y shopper de muchas marcas y vaya que he tenido un tumulto de quejas 😊.

## La nueva entrada

Asimismo, les cuento que Scotiabank Perú (además de este vídeo tan lindo y bien publicitado) ha abierto una entrada adicional para recibir tus consultas y opiniones. Su nombre es [Scotiabank te escucha](#) y se encuentra abierta para todo el público,

Ahora, piensa desde el otro lado, ¿escuchas realmente a tu cliente, consumidor (externo / interno) y/o shopper? Es tiempo de movilizar cambios, hay muchas oportunidades para hacer mejor las cosas, sólo es cuestión de visión y actitud positiva!



Que tengas una linda Semana!!! ❤️