



Elena Alfaro

Experta y académica de referencia en Experiencia de Clientes y Transformación Emocional

“Somos nativos emocionales, por tanto, el futuro de la innovación está en la transformación emocional. Sin duda, la mayor revolución a la que vamos a asistir”

Los que la conocen dicen que su originalidad no deja indiferente. Es conocida por éxitos como *El ABC del Customer Experience*, *El ABC del Shopping Experience*, *El ABC de las Emociones* o *Forever Young Strategy*. Tras una meteórica carrera en el mundo de la Comunicación y del Business Intelligence, trabajó durante años con Claes Fornell, creador del ACSI y profesor de la Universidad de Michigan. Como empresaria, en 2010 fundó EMO Insights para incorporar las emociones a la contabilidad de las compañías; y en 2014, su indicador, el EMO Index, fue reconocido por la prestigiosa London Business School como predictor de la evolución económica. En 2017 lanzó *FANScinology, the Clever way*, con el objetivo de desarrollar líderes y negocios fascinantes. Actualmente desarrolla *FANScinology Builders* a través de su metodología de innovación emocional (FMB) que imparte en una certificación única.

EL NUEVO PARADIGMA: DEL CUSTOMER CENTRIC AL “EMOTIONS CENTRIC”

- El 95% de la toma de decisiones es emocional. Por tanto, para obtener resultados hay que incorporar estrategias basadas en emociones
- Las emociones de una compañía o de un sector se pueden medir, para ello hay que incorporar la psicología, el neuromarketing y los análisis predictivos a la gestión de las empresas

ESTRATEGIAS GANADORAS: FANSCINAR Y TRANSFORMAR EMOCIONES DESTRUCTIVAS

- FANScinar o fracasar. Sólo habrá un futuro sostenible para aquellas empresas que generen fans de forma estratégica.
- La gestión de la “bomba emocional” es una prioridad. Las sensaciones relacionadas con la incertidumbre, el desprecio y las injusticias son las principales enemigas del retorno económico de un negocio.

FANSCINATION MAGIC BOX (FMB): INNOVAR MÁS ALLÁ DEL DESIGN THINKING.

- FMB: cómo usar las 4 dimensiones de esta herramienta para conseguir un producto, una marca o una empresa FANScinante.

 Idiomas: español e inglés

PUBLICACIÓN DESTACADA



ABC DE LAS EMOCIONES
Una guía práctica de lo que realmente mueve tu negocio