

# SHAUN SMITH

LONDON  
SPEAKER  
BUREAU

- The customer experience expert
- Founder, Smith+Co



Shaun Smith memulai karirnya di industri penerbangan bekerja dengan British Airways di sejumlah layanan pelanggan senior dan peran operasi. Dia menjadi Kepala Pelatihan Layanan Pelanggan, Penjualan dan Pemasaran di seluruh dunia untuk British Airways pada saat maskapai tersebut diprivatisasi pada pertengahan 1980-an dan merupakan salah satu dari empat manajer senior di Grup Pengarah yang mengelola inisiatif 'Putting People First' yang sangat dihormati. Dia kemudian pindah ke Hong Kong sebagai Managing Director Cathay Performa Consulting (anak perusahaan The Swire Group) di mana dia memimpin sebuah tim, berkonsultasi dengan organisasi besar di seluruh Asia dalam bidang strategi layanan.

## Topics

- Customer Service
- Marketing

Saat bekerja di Hong Kong, Shaun ditunjuk sebagai Penasihat Grup untuk Inchcape Group, memberikan konsultasi kepada lebih dari 30 unit bisnis yang mencakup layanan pemasaran, ritel, layanan pengiriman, dan distribusi motor untuk membantu mereka beralih dari bersaing dalam harga dan produk menjadi bersaing dalam layanan pelanggan. Selama lima tahun berikutnya dia bertanggung jawab untuk merancang dan memimpin penerapan di seluruh dunia, bekerja sama dengan masing-masing Managing Director BU dan tim mereka.

Shaun Smith kembali ke Inggris pada akhir 1990-an sebagai Wakil Presiden Senior Forum Corporation, ketika dia menjalankan praktik konsultasi pengalaman pelanggan Forum.

Pada tahun 2001 Shaun Smith mendirikan konsultan pengalaman pelanggan yang sangat dihormati, Smith+Co, yang berakar kuat pada etos 'keep it simple'. Smith+Co telah mengerjakan inisiatif pengalaman pelanggan untuk merek terkemuka seperti Burberry, Premier Inn, PayPal, O2, Westpac, Estee Lauder, Symantec, Best Western, Waterstones, dan IHG.

Shaun telah tampil beberapa kali di CNBC dan CNN dan dicari untuk berbicara secara internasional tentang masalah bisnis utama. Dia telah berbicara di 25 negara untuk berbagai merek terkemuka dan telah memimpin dan memoderasi acara untuk sejumlah perusahaan besar termasuk Vodafone, RBS, dan Salesforce. Dia adalah mantan Anggota Asosiasi Pembicara Profesional dan Anggota Federasi Pembicara Global. Shaun diberikan penghargaan industri teratas, PSAE (Professional Speaking Award of Excellence).

Shaun Smith juga tampil beberapa kali di London Business Forum yang bergengsi. Pendekatannya sangat sederhana, berwibawa, dan selalu membangkitkan semangat.