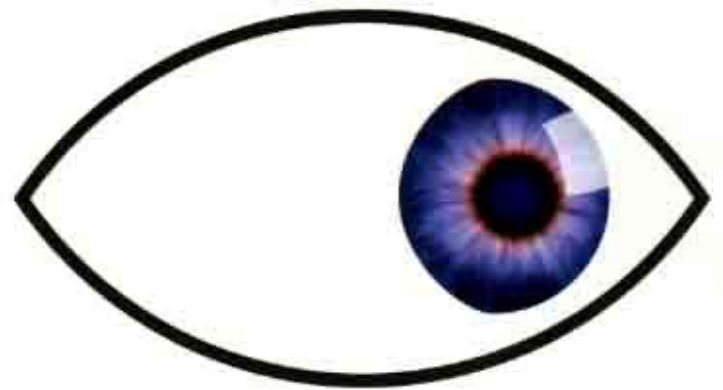




RANKING DE LAS MARCAS DEL LUJO

Los autos, casi un sinónimo de calidad en el mercado suntuario

Las ONG



“¿Y quién custodiará a los guardianes?”

La triple corona.
Treinta empresas sobresalientes

Argentina,
¿“granero”
tecnológico
del mundo?

Enrique Alemañy,
de Ford: “No hay
que tener miedo
a copiar”

El futuro es de
las divas digitales

Indra: formar y
retener talento ya
no es una opción

The Wow Factor

El negocio de los detalles

Al encarar un emprendimiento hay cantidad de aspectos a tener en cuenta. De la idea, generalmente, se ocupará el interesado. Luego, contratará otras manos que darán cuerpo a su proyecto –sea una tienda, un hotel, un restaurante–. Esta singular consultora, se suma para dar soluciones tangibles y detectar los detalles emocionales que fascinarán al cliente.

Por Andrea Miranda

A cierta distancia de la consultoría tradicional, The Wow Factor entra al mercado con un original concepto de asesoría, algo en lo que Cecilia Nigro y Mariana Rapoport, sus directoras, venían trabajando intuitivamente. Profesionales de la comunicación y la estética, dirigen la empresa y encabezan una red de especialistas de diversos rubros –hotelería, gastronomía, interiorismo, arquitectura, marketing, ventas, comunicación, *networking* y *management*– que oportunamente trabajan en pos del objetivo del cliente. El diferencial: descubrir ese factor "wow", generalmente asociado al servicio, que deje sin aliento a los clientes de sus clientes.

¿Cuál es ese factor? El que enamora al cliente y que Cecilia, desde su agencia, debía encontrar cuando hacía de *mystery shopper*, y Mariana percibió que faltaba en ese hotel tan *chic* al que fue una vez: "No pueden cobrarle eso y no enamorarte".

Nigro –que fue directora de RR.PP. del hotel Alvear durante siete años– y Rapoport –periodista y co creadora de las revistas *Elle* y *Elle Decoración* en la Argentina– aseguran que su empresa, a diferencia de la consultoría, no trabaja "con latas" porque eso quitaría la frescura que buscan sus clientes. Y destacan su propia mirada "como consumidoras finales" para hallar "la clave del éxito o el fracaso de estos proyectos" y descubrir "esas fallas a veces indetectables para el dueño".

Aunque su campo es amplio, aclaran que no son "todólogas". Trabajan con pequeños emprendimientos –nuevos o en funcionamiento– que quieren dar el *kick off*. Si se trata de acciones de posicionamiento, suelen trabajar solas. Si hay otros requerimientos, se convierten en la cabeza de un equipo de profesionales: "Buscamos a los mejores del mercado y lo tenemos cubierto", afirma Nigro.

The Wow Factor trabaja tanto los aspectos



Cecilia Nigro y Mariana Rapoport. Una asesoría muy original.

materiales como emocionales del proyecto; por eso, el abordaje de cada emprendimiento es "diferente y a medida". En líneas generales, parte de un análisis de FODA. Con esa información y captado el ADN del proyecto, emplean las sugerencias, con "la cuota de cruda realidad para minimizar riesgos". "El sueño se pasa por el tamiz y se lleva a la realidad", sostienen; el cliente –aseguran– agradece no perder su dinero.

Experta en estética, Rapoport está convencida de que "hasta la más fea tiene el potencial de ser linda" y de que "hay soluciones para cada lugar, muy a requerimiento de cada proyecto". "No todos buscan minimalismo", ejemplifica. Conocedoras de las tendencias, trabajan "en sintonía con lo que pasa en el mundo, con lo que viene".

Los detalles van desde la sensación que transmite la foto de una tienda, hotel o restaurante (con "impacto desde el momento cero") hasta cada paso de la experiencia de marca. Fundamental: capacitar a los empleados en relación al servicio que prestarán. Para conseguir esa magia que enamora hay que "apelar a lo emocional: aromas, gestos, la relación del personal con los clientes". Que el consumidor sienta "una caricia en el lugar, que la música no esté fuerte, que no haya olores desagradables, que haya espacio, que la comida llegue a tiempo". Que los que dan el servicio "estén preparados para resolver un error". Finalmente, el efecto wow es un todo: "es una *gestalt* más grande, lo que uno percibe". **M**