



Fernanda, Ljuba

Es especialista en customer experience y service excellence, con más de una década de trayectoria internacional en hotelería de lujo, retail y grandes marcas globales. Licenciada en Relaciones Públicas, cuenta con certificaciones del Disney Institute, Harvard Business School y Tony Robbins, entre otras distinciones que respaldan su enfoque en liderazgo, creatividad y cultura de servicio.

Su carrera la llevó a desempeñarse en compañías de renombre como Nestlé Nespresso, Pandora LATAM y Caesar Park Hotels, liderando equipos y construyendo marcas en diversos países de Latinoamérica y Europa, donde también residió en San Pablo y Lisboa.

Es fundadora de Human Academy, un espacio de aprendizaje y transformación en el que combina herramientas de liderazgo, ventas, imagen pública, comunicación y servicio al cliente para formar equipos más humanos, conectados y orientados a crear experiencias memorables.

Como consultora, coach y business trainer, ha formado a miles de profesionales, siempre

riverside
agency

Efecto WOW

Autor: Fernanda, Ljuba

Ediciones Lea

ISBN: 978-987-718-916-2 / Rústica c/solapas / 192pp | 150 x 230 cm

Precio: \$ 24.900,00

En un mundo donde competir solo por precio ya no alcanza, Efecto WOW invita a descubrir cómo conquistar a los clientes a través de experiencias que emocionan y sorprenden. A lo largo de estas páginas, Fernanda Ljuba comparte herramientas prácticas, relatos inspiradores y estrategias probadas para transformar cada interacción en un momento memorable. Desde el rol de los embajadores de marca hasta la magia del lenguaje corporal, desde la gestión de emociones hasta el poder del storytelling, el libro ofrece un recorrido completo para aprender a diseñar y ejecutar experiencias que convierten a los clientes en verdaderos fans. Con anécdotas reales, casos cotidianos y ejercicios aplicables, se demuestra que la excelencia en el servicio no es un detalle aislado, sino una cultura que se entrena y se vive. Una guía imprescindible para líderes, equipos y profesionales que desean que sus clientes vuelvan, los recomienden y los elijan una y otra vez.

En un mundo donde competir solo por precio ya no alcanza, Efecto WOW invita a descubrir cómo conquistar a los clientes a través de experiencias que emocionan y sorprenden.