

4.8

Comentarios (154)

Diana Ospina Campuzano

Bogotá, Colombia

Conferencista | Capacitador | Coach | Docente | Moderador | Panelista | Consultor

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Equipos felices, Felicidad, Comunicación asertiva, Servicio al cliente, Experiencia de cliente, Felicidad del cliente, Bienestar, Emprendimiento, Talento Humano, Ventas, Negociación.

Descripción del perfil

Doctora Honoris Causa, México 2023 Investigadora en felicidad Cocreadora del primer modelo para medir la felicidad en el trabajo avalado científicamente BhiPRO (Business Happiness Index Program) que actualmente es caso de estudio en la Universidad de Harvard TEDx Speaker 2020 charla: “Monitoreando Felicidad Laboral”, Conferencista Internacional. CEO de Business Happiness Services USA. Escritora de los libros bestseller “Metodología Científica BhiPRO, cómo medir felicidad organizacional”“Signos Vitales de la Felicidad Organizacional”, y "Cómo emprender en pareja sin dejar de hacer el amor". Autora de los Índices de Felicidad Empresarial para colaboradores y clientes. Experta en felicidad organizacional. Certificada en Lean Change Management por LCM México Certificada en el Método Harvard de Persuasión y Negociación y Código Genio por OMV México Certificada en Train The Trainer de Points of You® herramientas creativas para Entrenamiento y Desarrollo Humano - México Certificada CEM Customer Experience Management por IZO Corporativo España para dirigir y gestionar la experiencia del cliente. Especialista en Gerencia Comercial con énfasis en ventas y Gerencia del Servicio - Universidad La Sabana Certificada en Programación Neurolingüistica (PNL) - Universidad de la Sabana. Certificada en 7 hábitos de la gente altamente efectiva - Frankiln Covey versión 4.0 Diplomado en Gestión Bancaria – Cesa Profesional en Contaduría Pública Universidad Libre. Facilitadora en habilidades blandas del Ser. Creadora de la medición mundial de felicidad laboral aplicado a 29 países. Miembro de: Global Coaching Federation, Happynar Oganización Internacional de Conferencistas 23 años de experiencia en el área comercial, mercadeo, experiencia de clientes, gestión del cambio y operaciones de los sectores financiero, bursátil y de servicios dirigiendo las áreas Comerciales, Mercadeo, Diseño y Experiencia al Cliente y Comunicaciones internas y externas.

Conferencias, Cursos o Talleres

Construcción de equipos felices

Flexible

trabajar en la felicidad personal y empresarial, a partir de trabajar en la creación de valor del Talento Humano, y la gestión estratégica en Co Creación entre las personas y la empresa; así mismo transformar y/o construir una nueva cultura en felicidad con planes de mejoramiento y monitoreo continuo, produciendo beneficios para todas las partes de manera genuina en felicidad, no es solo “arreglar lo que está roto” sino evitar los daños, incorporando el esfuerzo por promover, aumentar y mejorar la cultura y la felicidad de los colaboradores hacia una innovación, productividad empresarial y gestión del cambio. Dirigido a: todos los profesionales encargados de administrar, transformar y gestionar las personas en las compañías, tanto colaboradores como clientes, y que forman parte en ellas del equipo estratégico de las organizaciones, cargos directivos CEO, directores, gerentes y mandos medios encargados de la estrategia en las compañías, áreas de Recursos Humanos, Customer Experience, Marketing, Servicio al Cliente, Ventas y Operaciones. Adicional todos los emprendedores, consultores y

profesionales que requieran contar con conocimientos en el gerenciamiento de la felicidad aplicando las acciones a gerenciar el ciclo completo de la felicidad en las organizaciones.

Gerenciando el cambio y la felicidad organizacional

Flexible

Comprender que la Gerencia de la Felicidad Organizacional alineado con los objetivos estratégicos de la compañía, producirá un aumento en los resultados de cuatro frentes: rentabilidad, calidad de servicio al cliente, excelencia operacional y bienestar laboral de los colaboradores. Reconocer que la Felicidad Organizacional es una nueva forma de gestión estratégica para consolidar ventajas competitivas de las organizaciones y promover el bienestar de los colaboradores. Dirigido a: CEO, gerentes de gestión humana, emprendedores, consultores y profesionales que requieran contar con conocimientos en el gerenciamiento de la felicidad y su transformación

organizacional, aplicación de los modelos de felicidad a clientes y colaboradores e implementación de las acciones a gerenciar el ciclo completo de la felicidad en las organizaciones.

Comunicación Asertiva y servicio con el alma

Flexible

Comprender que no se mantiene una estrategia de cliente sin una estrategia de personas, por ello, todos los modelos de experiencia del cliente tienen que estar mirando a la experiencia de colaborador. No se puede hablar del uno sin el otro, el enfoque Customer Centric es necesario para las empresas y el gran valor de empoderar al colaborador. La importancia de un óptimo liderazgo para asegurar una excelente experiencia. Dirigido a CEO,

gerentes de experiencia, gerentes de RH, encargados de clientes y colaboradores en las empresas, emprendedores.

Experiencia de cliente - la felicidad de atender al cliente

Flexible

Desarrollar competencias en gerenciamiento de la felicidad del cliente, conceptos e identificación de ambientes tóxicos y cómo gestionarlos • Generar el mayor potencial de productividad en felicidad de los clientes • Crear mecanismos de desarrollo hacia la estrategia en felicidad y la identificación de los elementos que la restan en las organizaciones - experiencias • Aprender a identificar las distintas culturas y microculturas en las compañías para transformarlas en ambientes de felicidad exitosa y creativa • Conocer qué hace felices a clientes a partir del diagnóstico profundo a ellos, aprender a conocerlos como gestión estratégica y real. Dirigido a CEO, directores

de experiencia y servicio al cliente, directivos de diseño de nuevos productos y servicios

Experiencias

CEO

Business Happiness Services

2023 - Actual

Gerente de experiencia en felicidad

Mide La Felicidad

2018 - Actual

Jefe mercadeo, comunicaciones y experiencia cliente

Deceval - Bolsa de Valores de Colombia

2008 - 2018

Directora de Mercadeo

Banco Colpatria

1998 - 2008

Estudios

Doctorado Honoris Causa

Universidad Internacional en Desarrollo Humano y Liderazgo

2023

Neurociencias Aplicadas

Instituto Braidot

2020

Lean Change Management

Instituto Lean

2019

Points of You

POY

2018

Especialista en Gerencia comercial con énfasis en ventas

Universidad de la Sabana

2012

Especialista en Gerencia del Servicio

Universidad de la Sabana

2010

Contadora pública

Universidad Libre

2003

Artículos

Trabajadores felices, empresas exitosas

Cuando un colaborador es genuinamente feliz y tiene una experiencia memorable con sus pares no solo mejora su rendimiento sino el de su entorno y, por ende, el de la compañía...

https://www.elespectador.com/noticias/actualidad/trabajadores-felices-empresas-exitosas-articulo-867198

Trabajar debe ser una experiencia feliz

Portafolio: resultados de la medición de felicidad realizada en Colombia en mayo de 2019. En un mundo en que las experiencias son las que calibran la favorabilidad sobre un bien o servicio, el concepto también se puede llevar al plano laboral. En ese escenario la felicidad será lo que muestre que los colaboradores están satisfechos con sus trabajos....

La recreación como parte del bienestar laboral

https://www.youtube.com/watch?v=UU9aq06Stp8&t=1s

Entrevista RCN radio Cómo emprender en pareja sin dejar de hacer el amor

https://www.youtube.com/watch?v=OD8nzlpdp6s&t=1s

Entrevista en WIN Sports martes de lectura

https://www.youtube.com/watch?v=uwLSnoETpXc

Entrevista Teleamiga

https://www.youtube.com/watch?v=IoyCBTfMrcE

Emprender juntos y hacer el amor, clave del éxito

https://www.eldiario.com.co/seccion-d/emprender-juntos-y-hacer-el-amor-clave-del-exito/

¿DINERO O FELICIDAD? - NOTICIERO TELEMUNDO 44

https://www.youtube.com/watch?v=ZYWANtlFgbc

Entrevista con los autores del libro Signos Vitales de la Felicidad Organizacional

https://www.youtube.com/watch?v=V2kxvtStv5o

Monitoreando felicidad laboral | Diana Ospina Campuzano | TEDxSanJosédeDavid

https://www.youtube.com/watch?v=nk4S2-3UlOE

Especial Revista Semana Felicidad Laboral

https://www.semana.com/especiales-editoriales/articulo/la-nueva-felicidad-asi-se-vive-el-bienestar-en-la-pospandemia/202354/

Las empresas también deben trabajar los duelos

https://www.elcolombiano.com/negocios/las-empresas-tambien-deben-trabajar-los-duelos-AG14123650

Cómo gestionar la felicidad en el trabajo, uno de los cursos de MBA más solicitados

https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/saber-como-gestionar-la-felicidad-se-convierte-en-uno-de-los-cursos-mba-solicitados-3305586

¿Cómo implementar la felicidad en las empresas?

https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/como-implementar-la-felicidad-en-las-empresas-esta-es-la-formula-de-una-exitosa-empresa-colombiana-que-desarrollo-una-novedosa-metodologia/202425/

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/diana-ospina