

0.0

Comentarios (0)

NORA GARCIA VASQUEZ

Bogotá, Colombia

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

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español, Inglés

Áreas de conocimiento

Customer Experience, Experiencia del Clietne, Experiencia del cliente, Modelos de servicio al cliente, Atención y servicio al cliente, Gestión de Clientes, Buenas relaciones con Clientes y Subordinados, Satisfacción del Cliente, Customer Centricity, Relacionamiento con el Cliente, Experiencia del Cliente Interno, Estrategias de Servicio.

Descripción del perfil

Soy Conferencista, Consultora, Docente y Formadora Empresarial experta en Servicio y Experiencia del Cliente. Conductora de exitosos seminarios, talleres y conferencias orientados al desarrollo del Servicio, Experiencia del Cliente y Motivación Personal. Consultora en el Diseño e implementación de modelos de gestión y estrategias de Experiencia del Cliente, desarrollo de Cultura de Servicio - Customer Centric. Docente empresarial y de posgrados. Mi lema: Servir, Satisfacer, Sorprender.

Conferencias, Cursos o Talleres

La gente feliz crea experiencias memorables

De 1 Hora a 2 Horas

Conferencia sobre la importancia que tienen las personas y su felicidad tanto personal como laboral, en la satisfacción del cliente.

Cómo ofrecer un Servicio Fuera de Serie

De 1 Hora a 2 Horas

Compartir y brindar a los participantes información y herramientas que les permitan entender la importancia de enamorar a los clientes, reinventarse y evolucionar del Servicio a la Experiencia del Cliente en medio en medio de una situación de crisis.

Empleados Felices Hacen Clientes Felices

De 1 Hora a 2 Horas

Descripción: Compartir y brindar a los participantes información sobre los elementos primordiales a tener en cuenta al momento de diseñar experiencias que garanticen la satisfacción de los clientes, teniendo como elemento principal la felicidad personal. Tres puntos que aprenderán: 1. Cuál es la nueva orientación del Servicio 2. Necesidad de tener empelados felices y satisfechos que sientan pasión por su trabajo 3. Entender que la felicidad es una decisión personal

Dejemos de Servir y Empecemos a Enamorar

De 1 Hora a 2 Horas

Objetivos: 1. Dar a conocer la importancia del Servicio en la Era del Cliente 2. Mostrar la importancia para las empresas de evolucionar del Servicio a la Experiencia del Cliente 3. Exponer la importancia de poner al cliente en el centro de la organización

Experiencias

Directora Ejecutiva

Nora García Consultoría

2009 - Actual

Docente Posgrados

Universidad de la Sabana

2009 - Actual

Gerente Transformación de la Experiencia

ETB

2021 - 2023

Gerente Atención Clientes

Telefónica

2003 - 2009

Directora Soluciones Estratégicas al Cliente

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB

1998 - 2002

Gerente Servicio al Usuario

Comcel S.A.

1995 - 1998

Estudios

Diplomado en Design Thinking

Universidad Javeriana, Aprendizaje en línea, plataforma EDX

2017

Certificación en Customer Experience Management

International Customer Service Association, ICSA Latin América

2017

Certified Customer Service Trainer & Leading Empowered Teams for Service Quality

Service Quality Institute, Minneapolis

2011

Coach Empresarial y de Vida

Coaching For Wellness CFW

2011

Especialista en Gerencia Estratégica

Universidad de la Sabana

2008

Especialista en Gerencia del Servicio

Universidad de la Sabana

2001

Comunicadora Social con énfasis en Publicidad

Pontificia Universidad Javeriana

1990

Libros

Secretos de un Buen Servicio al Cliente

En mi libro digital, revelo “Secretos de un Buen Servicio Al Cliente” lo escribí con una sola intención en mente, brindar los principios y herramientas fundamentales que permiten ser una mejor persona, desempeñarse mejor en el trabajo, descubrir que nos apasiona y ser felices a través del Servicio.

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/nora