

0.0

Comentarios (0)

Jose "GOYO" Gregorio Martos Vilachá

Santiago, Chile
Conferencista | Capacitador | Docente

País de residencia: Chile

Nacionalidad: Venezuela

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Gestión del Tiempo, Experiencia de Cliente, El poder de la Comunicación, Innovar para Ganar, Liderazgo que Mueve, 7 elementos de la Negociación.

Descripción del perfil

Director de Comercial de Clarke en Chile desde el 2013. Speaker Internacional en materia de “Liderazgo en Servicio, Atención al Cliente, Liderazgo, Trabajo en Equipo, Comunicación y Ventas”. Líder en proyecto de formación de servicio de atención al clientes en grandes, medianas y pequeñas empresas para Latinoamérica, con más de 10.000 personas capacitadas en organizaciones de distintas áreas como el retail, financiero, consumo masivo, turismo, transporte, combustible, químicas, agrícola entre otras industrias. Licenciado en Administración de la Universidad Santa María (USM) Master en Gerencia en Mercadeo Universidad Metropolitana (UNIMET) Diplomado en Gestión de Mercadeo en la Universidad Metropolitana (UNIMET) Diplomado en Formación Gerencial en la Universidad Metropolitana (UNIMET) Diplomado en Tecnología de Información en la Universidad Metropolitana (UNIMET) Diplomado en Mercadeo de Canales en la Universidad Católica (UCAB). Profesor invitado en: Pontificia Universidad Católica de Chile Universidad Metropolitana-Venezuela Universidad José María Vargas-Venezuela. Más de 20 años de experiencia en empresas del ramo de Petrolero, Telecomunicaciones, Retail, Consumo Masivo y Capacitación Corporativa (Telcel - Movistar, Shell, Pepsi, Cervecería Polar, Alimentos Polar y Clarke).

Conferencias, Cursos o Talleres

El poder del lenguaje

Flexible

El poder de la comunicación Metodología DISC (Auto evaluación breve). Elementos básicos de la comunicación. ¿Qué tipo de comunicador soy? Definiendo tu propio perfil. Potenciando mi estilo natural como comunicador desde lo que me hace único. Trabajar en la credibilidad de mi mensaje. De qué manera puedo entrar en sintonía y tener una mejor comunicación. Modelo de comunicación de Álvaro González Alorda basado en el reconocimiento de las emociones. Comunicación con los equipos de trabajo empatía vs. Argumentos. ¿Cómo convertir una conversación difícil en una conversación inspiradora? Casos prácticos. Lenguaje corporal de Paul Ekman. ¿Cómo identificas el lenguaje que afectan las relaciones humanas en los equipos. Lenguaje, Cuerpo y Emoción. Creencias impulsadoras y creencias limitantes en la comunicación Modelo de anatomía del mensaje de Friedemann Schulz. ¿Cómo podemos interpretar las conversaciones?.

Gestión y manejo del tiempo y su aplicación a la productividad

Flexible

Gestión y manejo del tiempo y su aplicación a la productividad Circulo de la influencia ¿Cómo puedo aportar soluciones desde mi ángulo? Preocupación vs. Influencia Teoría de la aleta de compensación, pequeñas acciones causan grandes impacto Ley de Parkinson El trabajo se expande hasta llenar el tiempo que se dispone para su realización Procrastinar Tomando conciencia de la postergación de las actividades y el impacto en mi gestión de trabajo En la mente de un procrastinador del autor Tim Urban Matriz de Stephen Covey Urgente vs. Importante Establecimiento de prioridades Planificación de proyectos del día a día en función a su nivel de importancia y el impacto en la organización Los incendios corporativos Modelo de gestión de proyectos KANBAN

Liderazgo que Mueve

Sin especificar

Liderazgo que Mueve Todos sumamos desde nuestro ángulo Metodología DISC (Auto evaluación breve) La nueva lógica del liderazgo, inspirando a los equipos desde lo que te hace único. Cómo generar empatía con los colaboradores desde la fortaleza de cada uno y hacia donde quiero llevarlos. De qué manera puedo entrar en sintonía y tener una mejor comunicación. Modelo de los 4 estilos de liderazgo de Ken Blanchard ¿Cómo puedo liderar en función al desarrollo y las habilidades de mis colaboradores para mejorar su desempeño? Analizar los estilos de liderazgo de cada participante y cómo ponerlo al servicio de la productividad del equipo de trabajo. Modelo de circulo dorado de Simón Sinek trabajar desde el ¿por qué? Lo que uno hace, demuestra lo que uno cree El rol de la inteligencia emocional para generar ENGAGEMENT en los colaboradores Organizaciones Conscientes de Fred Kofman Liderazgo consciente ¿Cómo podemos pasar de víctima a protagonista ante las distintas situaciones? La capacidad de generar un liderazgo consciente en función al impacto de mis acciones con relación al entorno.

Innovar para ganar

Flexible

Innovar para ganar Modelo de los 6 sombreros para pensar de Edward de Bono Autoevaluación Los 4 tipos de innovación. Técnicas de Innovación Ciclo de vida de mis ideas. Técnicas de brainstorming 3,0 Foco en Innovación. Técnicas de Resolución de Conflictos y Reducción de Complejidad : Escalera de Pensar para innovar Abstracciones, Principio de Distanciamiento y Estrategias Oblicuas. Diferencia entre imaginación, creatividad e innovación. El lugar correcto para detonar tu creatividad. Claves para potenciar la imaginación, creatividad e innovación

Experiencia de cliente

Flexible

Experiencia de cliente La organizaciones y su oferta de valor. Valor percibido de tu negocio. Servicio vs. Experiencia de servicio. Cuidando los detalles en el servicio. Calidad de Servicio con el cliente en el Centro La experiencia del cliente o ruta del servicio. Conociendo a nuestro cliente. La actitud de servicio y las personas como clave del éxito. ¿Por qué la queja es importante? y el “NO” en el servicio La importancia de la comunicación en la calidad de servicio Saber leer al cliente. El poder de la comunicación. El impacto de la corporalidad ante el proceso de atención con el cliente. ¿Cómo hacer las preguntas correctas a los clientes?. El poder de la empatía.

Customer Experience

De 1 Hora a 2 Horas

¿De donde venimos en la calidad de servicio en los ultimos 50 años? + El futuro del servicio al cliente. + La nueva forma de cómo los clientes se relacionan. + El cliente 3.0 quiere más, tiempo para su vida. + Modelo Customer Experience. Formación Corporativa. Transformación Digital. Employee Experience. Customer Journey. + ¿Cómo comunicarme con las nuevas generaciones de clientes?

Liderazgo en Servicio

De 1 Hora a 2 Horas

El valor agregado y su impacto en el servicio. Protocolo vs. Sentido Común en el servicio. ¿Quiénes son los protagonistas en el servicio? La experiencia del cliente o ruta del servicio. Servicio, las estadísticas no mienten. Diferencia entre clientes satisfechos vs. clientes leales. La actitud de servicio y las personas como clave del éxito. Cuidando los detalles en el servicio. Saber leer al cliente. ¿Por qué la queja es importante? y el "NO" en el servicio.

El poder del Lenguaje

De 1 Hora a 2 Horas

Modelo de comunicación de Álvaro González Alorda basado en el reconocimiento de las emociones. Elementos básicos de la comunicación. ¿Qué tipo de comunicador soy? De qué manera puedo entrar en sintonía y tener una mejor comunicación. Comunicación con los equipos de trabajo empatía vs. Argumentos. ¿Cómo convertir una conversación difícil en una conversación inspiradora? Lenguaje corporal de Paul Ekman. ¿Cómo identificas el lenguaje que afectan las relaciones humanas en los equipos de trabajo.

Experiencias

Director de Comercial

CLARKE AND PARTNERS SPA

2013 - Actual

Coordinador Trade Marketing Clientes Corporativos

EMPRESAS POLAR

2004 - 2013

ALIMENTOS CALIFORNIA

Ejecutivo de Ventas Senior

2003 - 2004

Coordinador del 800SHELL

SHELL Venezuela Productos, C.A

1998 - 2002

Ejecutivo de Ventas

Telefonía – Telcel

1997 - 1998

Estudios

Maestría en Gerencia de Mercadeo

Universidad Metropolitana

2013

Diplomado en Mercadeo de Canales

Universidad Católica Andrés Bello

2013

Diplomado en Gestión de Tecnologías de Información

Universidad Metropolitana

2011

Diplomado en Gestión de Mercadeo

Universidad Metropolitana

2010

Diplomado en Formación Gerencial

Universidad Metropolitana

2010

Licenciado en Administración

Universidad Santa María

2002

Artículos

Servicio al cliente en tiempos de crisis

https://www.linkedin.com/pulse/servicio-al-cliente-en-tiempos-de-crisis-jos%C3%A9-gregorio-martos-vilach%C3%A1/

El poder de un cliente

https://www.linkedin.com/pulse/el-poder-de-un-cliente-jos%C3%A9-gregorio-martos-vilach%C3%A1/

El cliente no quiere tu servicio

https://www.linkedin.com/pulse/el-cliente-quiere-tu-servicio-jos%C3%A9-gregorio-martos-vilach%C3%A1/

LA MAGIA DE LA FORMACIÓN CORPORATIVA

https://www.linkedin.com/pulse/la-magia-de-formaci%C3%B3n-corporativa-jos%C3%A9-gregorio-martos-vilach%C3%A1/

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/jose-gregorio