

0.0

Comentarios (0)

María Mar

Bogotá, Colombia

Conferencista | Capacitador | Docente | Panelista

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia, España

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Customer Experience, Experiencia de cliente, Employee Experience, Experiencia del Empleado, Management Gestión del Cambio, Happoiness Business Management.

Descripción del perfil

Economista; con formación académica Internacional en importantes instituciones educativas; 18 años de experiencia profesional desempeñando cargos de Dirección comercial y desarrollo de negocios en empresas importantes a nivel internacional.. Conferencista Nacional e Internacional, Consultora experta en Customer Experience, Management & Employee Experience Gestión del talento digital, Felicidad Organizacional, competitividad, Innovación, Gestión del Cambio y Management 3.0. Actualmente Cofundadora de Colombia Proptech, gremio encargado de crear el Ecosistema tecnológico en Colombia y Latam para todo el sector inmobiliario y de Construcción. CEO de Goingyou empresa consultora en Human Experience & Employee Experience que transforma experiencias en las organizaciones; S2CX Socio consultor Customer Centric; miembro de Open Digital Human; Business Development Management Guudjob España y Smile Argentina. Co-creadora de la certificación en Happiness Business Management.

Conferencias, Cursos o Talleres

Gestión de la Experiencia de cliente

Flexible

Dirigido a todas aquellas personas encargadas y que forman parte de un equipo en la coordinación o implementación de las estrategias de gestión de la experiencia del cliente, ejecutivos de estrategia, marketing, ventas, servicio al cliente, organización y operaciones. Además, consultores y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos en esta área.

Gestión de la Experiencia del empleado

Flexible

Dirigido a todas aquellas personas encargadas y que forman parte de un equipo en la coordinación o implementación de las estrategias de gestión de la experiencia del empleado, Bienestar y Felicidad organizacional; ejecutivos de RRHH, experiencia de cliente, marketing y ventas, servicio al cliente, organización y operaciones; además, consultores y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos en estas áreas.

Employee Branding & Employee Engagement (EBE)

Flexible

Comprender la imagen y los valores de la marca que la empresa quiere proyectar a sus stakeholders (clientes, proveedores, inversores, etc), entre los que se encuentran los clientes y los potenciales clientes.

Employee Experience & Management (EEM)

Flexible

Conocer prácticas, técnicas y herramientas innovadoras de gestión y liderazgo en la experiencia de empleado, conocer las principales técnicas, juegos y herramientas propuestas en Management 3.0.

Employee Experience y el Talento Digital

Sin especificar

Entender la importancia de la experiencia del empleado como eje transmisor de cultura corporativa en los stakeholders, identificando los elementos de un modelo basado en la experiencia digital de los empleados. Entender las nuevas variables y procesos para incentivar la gestión del talento digital y los elementos claves para la fidelización del talento.

(ACXDM) Agile Customer Experience Design & Management

Sin especificar

Utilizar los beneficios de estos métodos de trabajo para mejorar la experiencia del cliente de manera inteligente y acertada. Implementar metodologías ágiles en tu empresa ayudará desarrollar proyectos implementar estos conceptos en el mundo de la experiencia de los clientes.

Social Customer Experience Management, Social CEM

Flexible

Objetivos:Comprender gestión de la presencia online basada en ver dicha presencia desde el punto de vista de nuestros clientes y seguidores, alineando nuestras acciones con las necesidades del cliente y nuestra estrategia en Customer Experience Management.

La Economía de la Experiencia, Momentos WOW

Flexible

Comprender que los bienes y los servicios ya no resultan suficientes para los consumidores. Aprender que los clientes quieren experiencias, acontecimientos memorables que les involucre de una manera personal y emocional. Mejorar a satisfacción del cliente a través de la experiencia.

La Omnicanalidad y el Customer Centric

Sin especificar

Conceptos básicos de omnicanalidad, su relación con el CX y la diferencia con multicanalidad, aprender las herramientas que se necesitan para crear una estrategia centrada en el usuario para lograr la omnicanalidad.

La gestión Integral del Servicio y Comunicación con el Cliente CX

Sin especificar

Desarrollar habilidades en el servicio y comunicación con el cliente, identificando los aspectos básicos para la implementación de estrategias en este proceso, logrando satisfacción y un servicio con alta calidad.

Experiencias

BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER

GUUDJOB

2019 - Actual

COFUNDADORA, VISCEPRESIDENTE STARTUPS

PROPTECH COLOMBIA

2019 - Actual

SOCIO CONSULTOR

S2CX CONSULTING

2020 - Actual

PARTNER ASSOCIATED

ROI MARKETING INSTITUTE

2020 - Actual

FACILITADOR CURSO ALTOS DIRECTIVOS

EUDE ESPAÑA COLOMBIA

2019 - Actual

FACILITADOR

PANAMERICAN BUSINESS SCHOOL GUATEMALA

2019 - Actual

ceo

GOINGYOU

2019 - Actual

Estudios

ESPECIALISTA EN BIENESTAR Y FELICIDAD ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD NEBRIJA ESPAÑA

2020

MBA MASTER EN GESTION DE PROYECTOS

EFEM MADRID ESPAÑA

2020

ESPECIALISTA EN CUSTOMER EXPERIENCE

ESIC ESPAÑA

2019

ESPECIALISTA EMPLOYEE EXPERIENCE

UNIVERSIDAD DE BARCELONA ESPAÑA

2019

MASTER MARKETING DIGITAL

UNIVERSIDAD ALCALA DE HENARES ESPAÑA

2018

MASTER COMERCIO INTERNACIONAL

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

2008

Artículos

Tecnologia-positiva-en-la-cuarta-revolucion-industrial

Transformación Digital

https://www.reddigital.lat/blog/2020/05/19/tecnologia-positiva-en-la-cuarta-revolucion-industrial/

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/maria-del-mar-torres