

5.0

Comentarios (19)

Liliana María Pabón Agudelo

Bogotá, Colombia

Conferencista | Capacitador | Docente | Panelista | Consultor

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Soft skills, Customer Centricity, Customer Experience, Employee Experience, Estrategia y cultura servicio, Liderazgo consciente, Felicidad Organizacional, Servicio al Cliente, Cultura Organizacional, Desarrollo de equipos.

Descripción del perfil

Soy una mujer convencida de que el conocimiento y experiencia que he acumulado a lo largo de mi vida, han forjado una visión más amplia y muy humana del rol que quiero desempeñar en la sociedad al servicio de mis clientes, alumnos y aliados. Cuento con más de 20 años de experiencia profesional, 12 de ellos ocupando diversos cargos ejecutivos en empresas de Grupo Nutresa como Nacional de Chocolates y Comercial Nutresa, con alcance nacional e internacional; fui además miembro de Comité de Presidencia en Comercial Nutresa durante 4 años contribuyendo a crear la nueva compañía e implementando el modelo centrado en el cliente y en el cuidado de su gente. Desde hace 8 años trabajo como speaker, consultora, docente y formadora organizacional, acompañando a mis clientes en el camino de convertirse en empresas y líderes conscientes orientados a entregar experiencias superiores a sus empleados y clientes durante toda su relación con la marca.

Conferencias, Cursos o Talleres

Experiencias con Sentido

4 Horas o más

Es una Experiencia de Aprendizaje que sensibiliza y entrena a los asistentes en cómo entregar experiencias superiores de servicio dentro de la organización y a sus clientes finales bajo el marco conceptual del Customer Experience Management y el Liderazgo Consciente. Parte de la premisa de que "No puedes dar de lo que no tienes" y a través de múltiples metodologías y recursos como Storytelling, Dinámicas experienciales, visual thinking y ejercicios de co-creación se involucra a los participantes en este camino de convertirse en Líderes de Experiencias con Sentido que llevarán sus compañías al siguiente nivel.

Liderazgo con Sentido

4 Horas o más

El entorno social, organizacional y las generaciones emergentes demandan un nuevo tipo de liderazgo que no se sustenta en el conocimiento o la autoridad que confiere un cargo, sino que sea capaz de movilizar y transformar a sus equipos hacia su crecimiento personal y profesional. Los Líderes con Sentido, son lideres conscientes, que saben guiar y desarrollar a sus sucesores mediante la creación de una cultura de confianza y colaboración que conduzca al negocio hacia el éxito y el crecimiento de la mano de personas felices y comprometidas con sus propias vidas y con la visión de la empresa. Citando al filósofo y escritor mexicano Carlos Llano: “El mundo necesita líderes que le den prioridad a la colaboración y al servicio por encima del poder y la competencia”. Esta Experiencia de Aprendizajes sensibilizará y entrenará a sus asistentes en un viaje por las habilidades esenciales de un Líder consciente como son: Autoliderazgo, Inteligencia Emocional y Social, Pensamiento flexible y Creativo, Actitud Consciente y de Servicio y Comunicación asertiva.

Mi impacto como Líder Consciente

De 1 Hora a 2 Horas

“ Si tus actos inspiran a otros a soñar más, aprender más, hacer más y a SER más, eres un Líder” - Simon Sinek. Esta conferencia expone la relevancia y urgencia en el mundo de hoy, de que las organizaciones migren hacia un estilo de Liderazgo Consciente, donde cada empleado (no sólo los que tienen equipo a cargo), deben comprender lo que significa impactar las vidas de las personas con quien se relacionan (colegas, clientes internos, proveedores, clientes externos, etc.) y cómo fortaleciendo las 4 C’S del Líder Con Sentido “Conectar, Cuidar, Conversar y Contribuir” además de sus valores y habilidades afines, podrán gestionar mejor sus propias vidas, sus relaciones y por supuesto el logro de sus objetivos alineados con la estrategia organizacional.

Experiencia del Empleado & Experiencia del Cliente: Dos caras de una misma moneda

De 1 Hora a 2 Horas

En esta conferencia parto de un ejercicio sencillo de co-creación con los asistentes para construir el significado de “EXPERIENCIA de CLIENTE” inspirados primero en el concepto neuro-científico de experiencia, donde las emociones son protagonistas en el recuerdo el cliente y en su futuras decisiones de recompra o recomendación. Posteriormente presento las dimensiones de la experiencia que deben comprenderse a cabalidad para poder diseñar y brindar experiencias superiores. Finalmente abordamos el hecho de cómo estas experiencias deben empezar a entregarse “en casa”, es decir, dentro de la empresa, entre los equipos y diferentes procesos, con el fin de proyectarlas hacia el cliente externo: “No puedes dar de lo que no tienes”.

El poder de UNO: Mi autoliderazgo primero

4 Horas o más

“Si quieres que algo extraordinario ocurra AFUERA algo extraordinario debe ocurrir primero ADENTRO”. La experiencia de Aprendizaje: “El Poder de UNO: Mi autoliderazgo primero”, busca sensibilizar, abrir espacios de reflexión, así como fortalecer la actitud y soft skills esenciales en los asistentes, con el fin de concientizarse en la importancia de desarrollar su Auto-liderazgo y sus “poderes” en pro de su propio bienestar, el del equipo y del logro de objetivos individuales y comunes. Algunos de esos poderes son: Ser protagonista en vez de víctima, autoconciencia y gestión de emociones, autoestima y autoconfianza, automotivación y tener un propósito superior que guíe tu vida.

Ventas con Sentido: "El cliente en el centro de la estrategia comercial"

4 Horas o más

En "Ventas con Sentido" formo asesores de venta que comprenden que cuidar la relación y la experiencia integral de sus clientes es su objetivo primordial y que el cierre de ventas se logra de manera más natural y más ágil cuando se pone las necesidades y expectativas del cliente en el centro de la estrategia comercial. El asesor de ventas con sentido sabe que el conocimiento profundo del cliente y de su entorno es el principal "poder" que debe desarrollar para ser realmente competitivo en el mercado. El marco conceptual de este entrenamiento son las disciplinas de Venta Consultiva y Customer Experience Magement y mediante exposición de casos, dinámicas y storytelling se entrenan habilidades esenciales como: Actitud de servicio, capacidad de escucha, indagación y validación, comunicación asertiva, Inteligencia emocional y relacional, cultivar una mente curiosa, innovadora y

flexible, logro de acuerdos, cómo gestionar clientes difíciles, métodos de embudo de ventas como AIDA, entre otras.

Relaciones con Sentido: "Equipos a otro nivel"

4 Horas o más

El objetivo de esta experiencia de aprendizaje es sensibilizar a los participantes sobre la importancia de construir “Relaciones con Sentido” entre las personas y áreas de la organización con el fin de fortalecer una cultura sana de colaboración y trabajo en equipo fundamentada en valores como la confianza, la empatía y la actitud de servicio. A partir de una comprensión más profunda de la necesidad de mi cliente y del status de madurez de sus equipos de trabajo, determinaremos qué habilidades esenciales requerirán un entrenamiento más profundo. Algunas de ellas pueden ser: Comunicación asertiva, inteligencia emocional y relacional, gestión de conversaciones difíciles, logro de acuerdos, actitud de víctima vs protagonista, actitud ego vs actitud colaborativa, son las más comunes. Una consecuencia natural de esta formación y de la aplicación disciplinada de las habilidades en el día

a día, deberá ser el incremento de la satisfacción de los colaboradores con las relaciones con sus colegas y clientes internos, así como la mejora del servicio y de las experiencias que brindan a sus clientes externos.

Viviendo en modo ON: "Mi autoliderazgo primero"

De 1 Hora a 2 Horas

Para Vivir en Modo ON hay que comprender que la felicidad no es una meta sino un camino que se recorre día a día, un estado de paz interior y auto-realización que se experimenta en mayor medida cuando es generosa y auténticamente compartida. Como bien sabemos, no es posible “dar de lo que no tenemos”, así que debemos empezar por “casa”, forjándonos una buena personalidad y ejerciendo el poder del auto-liderazgo para vivir lo mejor posible y entregar en ese recorrido lo mejor de nosotros mismos a quienes nos rodean y a quienes servimos. Además de lo inspiradora de la charla, los asistentes adquirirán los fundamentos y herramientas prácticas

para un "buen vivir" basados en estudios de Psicología Positiva y el modelo de Felicidad del reconocido autor y psicólogo estadounidense Martin Seligman.

Mi Inteligencia Emocional en Acción

De 2 Horas a 4 Horas

El objetivo de esta experiencia de aprendizaje es concientizar a los participantes sobre la importancia de desarrollar su inteligencia emocional al servicio de ellos mismos y de sus relaciones personales y laborales. Mediante metodologías como: storytelling, ejercicios individuales, de co-creación y dinámicas se presentarán los pilares y conceptos fundamentales de la IE intrapersonal e interpersonal, entregando herramientas prácticas y aplicables

en su día a día.

La Confianza genera Confianza

De 2 Horas a 4 Horas

"Los que confían en nosotros, nos educan". George Eliot. Este workshop está inspirada en el modelo de la "Velocidad de la Confianza" de Stephen R. Covey. En "La Confianza genera Confianza" expondré los conceptos fundamentales para construir relaciones de CONFIANZA entre los miembros de un equipo o con sus aliados y clientes, aunque aplica, así mismo, para cualquier relación de su vida personal. A través de historias, videos inspiradores, ejercicios reflexivos y de co-creación, los participantes se sentirán motivados a desarrollar los pilares de la pirámide de la confianza: Integridad, Confiabilidad y Competencia. Además, reconocerán y recibirán

consejos para desmontar creencias limitantes que nos han llevado a vivir de una manera desconfiada y a no honrar y fortalecer este valor como esencia de cualquier relación sana y duradera.

Servicio con Sentido

4 Horas o más

En "Servicio con Sentido" genero espacios de reflexio?n, conversación y aprendizaje con el fin de que los participantes encuentren el verdadero sentido del servicio que cotidianamente brindan a sus clientes internos y externos desde su rol particular en la organización. "Con Sentido" significa a consciencia, con un propósito claro y utilizando los 5 sentidos. Partimos de la premisa: "Primero hay que ser para servir", inicio trabajando la importancia de despertar y fortalecer una actitud consciente y de servicio en sus relaciones cotidianas. Posteriormente , se avanza desde una perspectiva más estratégica y comercial, en el entrenamiento de las soft skills esenciales alrededor del servicio como por ejemplo: la empatía, la confianza, la escucha activa, la inteligencia emocional y el pensamiento flexible; buscando que inicien su camino de desarrollo como Líderes de Servicio que

entregan experiencias superiores a sus clientes internos y finales en cada contacto.

Conversaciones con Sentido

De 2 Horas a 4 Horas

De la calidad de nuestras conversaciones depende la calidad de nuestras relaciones. Comunicarse conscientemente se constituye en una habilidad esencial para alcanzar el éxito en nuestra vida personal y laboral. Una conversación consciente no sólo cuida que el mensaje que se entregue sea claro y se garantice su entendimiento sino que especialmente, busca tender puentes y cuidar las relaciones. En esta conferencia o workshop abordo temas como: Los filtros de la comunicación, la perspectiva del interlocutor desde la humildad ontológica, la escucha con los 5 sentidos, la asertividad e inteligencia emocional en las conversaciones y expongo herramientas

útiles para sostener conversaciones con sentido como la filosofía de CNV o conversaciones No violentas o compasivas de Marshall Rosemberg.

Relaciones con Sentido y a Colores: Basado en el método de los Colores/DISC

De 2 Horas a 4 Horas

Mientras más nos conocemos y a la vez somos capaces de reconocer las tendencias de comportamiento de las personas con quienes nos relacionamos en nuestra cotidianidad laboral, estaremos más capacitados para sostener relaciones sanas en el largo plazo y sumar bienestar a nuestras vidas y también a la organización o comunidad en la que convivimos. El Método de Colores basado en el DISC es una herramienta excelente que nos ayuda a comprender dichas tendencias comportamentales de las personas de nuestro interés (colegas, jefes, aliados, clientes y nosotros mismos!) y cómo deberíamos entonces interactuar con los diferentes perfiles,

conociendo previamente el propio, para comunicarnos con efectividad, trabajar mejor en equipo, liderar mejor, en conclusión, relacionarnos de mejor manera.

Experiencias

Consultora, formadora y speaker

Independiente.

2015 - Actual

Docente y consultora aliada

I-Solutions - Ceipa Business School

2015 - Actual

Docente Cátedra Postgrado Endomarketing

Universidad Pontificia Bolivariana - UPB Medellín

2016 - 2018

Directora de Servicio y miembro de Comité de Presidencia

Comercial Nutresa

2010 - 2014

Directora Servicios Comerciales y Líder Mesa Sinergias Servicio al cliente en Grupo Nutresa

Compañía Nacional de Chocolates

2007 - 2010

Coordinadora Nacional Negocios Electrónicos

Compañía Nacional de Chocolates - Grupo Nutresa

2005 - 2007

Jefe Servicio al Cliente

Compañía Nacional de Chocolates - Grupo Nutresa

2003 - 2005

Estudios

Especialista en el Método de los colores -DISC

International Institute of Organizational Behavior y THT Colombia

2022

Certificación en Especialista en Design Thinking

Coursera y Universidad de Virginia

2019

Certificación como Neuropsicoeducadora

Asociación EDUCAR Argentina

2016

Pre-MBA Programa Desarrollo Gerencial

ADEN Alta Dirección Business School Argentina

2009

Especialista Gerencia de Proyectos

Universidad EAFIT

2002

Ingeniera de Sistemas

Universidad EAFIT Medellín

1996

Artículos

Una mirada renovada al servicio en su organización

Artículo que escribí para mi cliente Zona Logística y que habla de cómo el Servicio antes considerado simplemente como un centro de costos y hasta un "mal necesario" es ahora una estrategia clave de diferenciación para cualquier organización que quiera ser competitiva y sostenible en el largo plazo.

https://zonalogistica.com/una-mirada-renovada-al-servicio-en-su-organizacion-en-busca-de-la-diferenciacion-de-largo-aliento/

Liderando la Experiencia del Cliente en entornos VUCA

Artículo escrito para Zona Logística a propósito de la pandemia. Consejos para cuidar la experiencia del cliente en medio de una crisis o entornos VUCA.

Invitación a Seminario "La experiencia del cliente 360 y su rol como logístico"

Zonalogística organizó el seminario: “La experiencia del cliente 360 y su rol como logístico” con sede en Medellín y Bogotá donde asistieron múltiples empresas del sector de Distribución y Logística del país. Anexo la invitación donde hace referencia a mi nombre como la consultora invitada.

https://zonalogistica.com/zonalogistica-realizara-el-seminario-la-experiencia-del-cliente-360-y-su-rol-como-logistico/

Con la mirada en alto y los pies en la tierra

En este artículo publicado en mi cuenta de Linkedin @soylilianapabon presento mi opinión y perspectiva de: ¿Cuál debería ser el rol de la gente en las empresas y de las empresas en la sociedad?. Inspirado en mi experiencia como líder en diversas empresas y como consultora organizacional y en mi firme creencia de que el propósito de una compañía del sigo XXI debe ir mucho más allá de las ventas o de entregarle rentabilidad a sus accionistas.

https://www.linkedin.com/pulse/con-la-mirada-en-alto-y-los-pies-tierra-liliana-mar%25C3%25ADa-pab%25C3%25B3n-agudelo/?trackingId=QBVAlZNwS%2Bm9lwNApvoc5g%3D%3D

¿Ya decidiste el mejor esquema para el regreso al trabajo presencial de tus colaboradores?

Artículo publicado en mi cuenta de Linkedin @soylilianapabon. Después de pandemia, la gente debe ser lo más importante. Consejos para Líderes conscientes.

https://www.linkedin.com/pulse/ya-decidiste-el-mejor-esquema-para-regreso-al-trabajo-pab%25C3%25B3n-agudelo/?trackingId=zEKO7d3eQe2pF6h0XXPoBg%3D%3D

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/liliana-maria