

4.9

Comentarios (14)

Oscar González Espitia

Cali, Colombia

Conferencista | Capacitador | Coach | Docente | Moderador | Panelista

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español

Áreas de conocimiento

Atención y Servicios al cliente, Neurocomportamiento y Servicio al Cliente, Actitud de servicio, Planeación estratégica de ventas y servicio al cliente, Servicio al Cliente para la Fidelización, Servicio de atención al cliente, Humanización del servicio, Venta consultiva, Trabajo en equipo, Sentido de pertenencia, Liderazgo transformacional, Manejo de conflictos, Cierre de ventas, Coaching Laboral y de Vida.

Descripción del perfil

Coach certificado por la Universidad Global de La Florida (EEUU). Amplia experiencia en desarrollo de programas de entrenamiento, capacitación y formación de equipos de trabajo para el desarrollo de habilidades y competencias en ventas, servicio al cliente, negociación, conocimiento de producto, fidelización de clientes, trabajo en equipo, liderazgo transformacional, inteligencia emocional, sentido de pertenencia y programación neurolingüística entre otras áreas del desarrollo del talento humano y la productividad de una organización, aplicable a modelos presenciales y virtuales en la empresa. Habilidades de neuroratoria, manejo de herramientas tecnológicas y pedagógicas para diseñar dinámicas de formación efectivas y material de apoyo, ejecutando de esta forma programas de capacitación orientados a objetivos y logros específicos de cada organización, con seguimiento y medición de resultados a corto, mediano y largo plazo. Experiencia en docencia universitaria en áreas de Marca Personalm Servicio al Cliente, Ventas, Planeación Estratégica, Mercadeo y Comportamiento del Consumidor. Habilidades comerciales producto de más de 15 años de experiencia en el sector ventas. Durante estos 15 años de trayectoria he capacitado empresas en Colombia como Crepes & Wafles, Hotel Dan Carlton, Hotel Spiwak, Corpomedica, Gef, Punto Blanco, Lili Pink, Mister Wings, concesionarios y distintas empresas de comercio como restaurantes, ademas de instituciones publicas como Secretarias de Educaión, Gobernacion, Notarias, Policia, Ejercito, Gaula, Impec etc entre otras.

Conferencias, Cursos o Talleres

Seminario Taller de Neuro Servicio "La Clave para la Excelencia en Servicio al Cliente"

Flexible

“El cliente de hoy no compra productos ni servicios, compra experiencias memorables” OFERTA DE VALOR: Este seminario taller llevará de una forma clara y práctica a conocer desde los conceptos básicos del Neuro Marketing y el Servicio al Cliente hasta cómo lograr un pensamiento estratégico que crear experiencias memorables, pensar como el cliente para alcanzar su satisfacción, recompra y referenciación, seguido de una aplicación efectiva en la vida laboral, empresarial y personal con fundamentos en la inteligencia emocional y la PNL como herramienta para mejorar la actitud de todo el personal de la empresa y el manejo de clientes difíciles. DIRIGIDO A: Todo el personal de la empresa; directivos, jefes, administrativos, comerciales, operativos y personal de atención. AL FINALIZAR ESTE TALLER SU EMPRESA LOGRARÁ: ? Entender el concepto de Neuro Servicio al Cliente ? Pensar como el cliente: Atención personalizada por tipo de clientes. ? Aplicar el Neuro Servicio para mejorar la actitud. ? Atraer nuevos clientes, que los actuales compren más y refieran nuevos. ? Desarrollar en cada uno de los integrantes de su empresa las competencias necesarias para un excelente servicio al cliente. ? Aprender a manejar clientes difíciles y convertirlos en clientes fieles. ? Conocer y aplicar las 7 claves para construir

clientes satisfechos.

Experiencias

DIrector y Fundador

Grupo Integral Nexus

2008 - Actual

Docente de Servicio al Cliente

Universidad Autónoma de Occidente

2002 - 2008

Docente de Mercadeo

Universidad del Valle

2006 - 2007

Estudios

Especialista en Mercadeo

Universidad Autonoma de Occidente

2008

Publicista

Universidad Central de Colombia

2005

Perfil en Mentes a la Carta

https://www.mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/oscar-arturo