

Servimos juntos con
Gabriel Vallejo

1

GABRIEL VALLEJO LÓPEZ

#LaMagiaDeServir



Perfil **Gabriel Vallejo**

2

Exministro de estado y ex director del Departamento de Prosperidad Social (DPS). Gabriel Vallejo lleva estudiando el tema del Servicio al Cliente más de 20 años en su trayectoria en los sectores público y privado. Ha publicado 5 libros en el tema (más de 32.000 unidades vendidas), siendo *Un paso adelante* el libro de *management* más vendido en Colombia en el año de su publicación y uno de los más vendidos de la década. En los últimos dos años ha dictado más de 400 conferencias en varios países y es columnista de opinión del diario económico Portafolio. En la actualidad, Gabriel es uno de los expertos más reconocidos en el tema de Servicio al Cliente en América Latina.

Pertenece y ha pertenecido a varias juntas directivas. Fue vicepresidente comercial del Grupo Editorial El Tiempo, gerente general de medios especializados de El Tiempo, jefe de foros Grupo Editorial El Tiempo, director general de HSM en México (hoy WOBI), vicepresidente comercial de HSM para América Latina con sede en Miami, gerente general de Canal Capital, vicepresidente de recursos humanos de Noel (en su momento la compañía de alimentos más grande de Colombia), vicepresidente de marketing de la cadena de hoteles Royal de Colombia (hoy Hoteles NH) y gerente de Servicio al Cliente de la Compañía Mundial de Seguros.

Mis publicaciones



¿Por qué hacemos **lo que hacemos?**

Para **inspirar a las personas a servir**, para que sean **más felices** en sus vidas y **productivas** en su trabajo.

Objetivo principal

Realizar una **conferencia de motivación e inspiración** para mantener la llama encendida **en el alma de las personas**, para que **sigan sirviendo en su vida personal y profesional.**

Todo esto anclado en **la actitud, la pasión y el propósito superior.**



Conferencia a realizar

6



La magia
**de servir
con propósito**



Esta es **una conferencia de sensibilización de 1 hora y 30 minutos**, que tiene dos ejes principales. **El primero es todo el tema del ser**, la actitud, la pasión, el propósito, y cómo a partir de mejorar estos mecanismos internos, **se puede mejorar profesionalmente y ser más feliz en lo que se hace**. **El segundo es el tema herramientas prácticas para la gestión emocional del servicio y comunicación con clientes**. Transversalmente, se tiene un altísimo **componente motivacional e inspiracional para mantener la llama encendida de las personas en este momento de crisis actual**. Al final de la conferencia se tiene una sensibilización individual y colectiva de la prioridad del servicio.

Algunos temas de nuestra intervención

7

- ¿Estamos en un túnel o en un pozo?
- Lo que hará que su organización salga adelante de esta crisis es su cultura.
- Para afrontar la crisis, lo más importante son sus empleados.
- Hoy más que nunca, el negocio del servicio no es de vender si no de retener.
- Los procesos y la estrategia alineados al cliente en la época del Covid-19 y del Pos- Covid 19.
- Liderar en la incertidumbre de los tiempos de crisis.
- El círculo virtuoso del propósito, la actitud y la pasión.
- ¿Cómo seremos recordados en nuestra vida?
- El Negocio del Servicio no es de venta sino de retención y de fidelización.
- Porqué se pierden los clientes en las organizaciones.
- Qué papel juega la tecnología hoy en la experiencia del ciudadano.
- Qué es una experiencia memorable, qué significa, cómo se construye.
- Es suficiente tener un Journey Map, un Employee Map, para lograr una experiencia memorable.
- La cultura como eje central de la organización.
- Los procesos enfocados hacia el cliente.
- El papel y el impacto del área de RRHH en el contexto en una empresa centrada en el ciudadano.
- Las encuestas en el mundo del servicio, y por qué en general las encuestas de servicio no funcionan.
- Dónde están los reales retos y oportunidades en el mundo del servicio.
- La actitud como eje central del servicio.
- ¿Por qué es financieramente rentable invertir en la experiencia del Ciudadano? *Estudios recientes sobre el tema.*

Concepto integral de relacionamiento



Concepto
estructurado
de **relacionamiento**



Con el objetivo de crear un programa cohesionado y alineado

a los objetivos estratégicos de la organización, Gabriel Vallejo y su equipo apoyarán en lo siguiente:

- **Creación de cápsulas de video** personalizadas **de invitación** de Gabriel Vallejo para el evento.
- **Envío de artículos y material complementario** de servicio de autoría de Gabriel Vallejo.

GABRIEL
VALLEJO

9

GRACIAS

#lamagiadeservir

