

## AGENDA

Jueves octubre 2

**8:00 a.m. – 8:30 a.m.**

REGISTRO



**8:30 a.m. – 10:00 a.m.**

**John Tschohl “El Poder de la Estrategia del Servicio”**

Presidente  
Service Quality Institute  
Minneapolis, MN E.U.A.

**10:00 a.m. – 10:30 a.m.**

RECESO



**10:30 a.m. – 12:00 p.m.**

**Dr. Pete Johnson "Simplificando la Ejecución de la Estrategia del Servicio"**

Especialista Estratega en Ejecución  
Strategic Performance Institute  
Laguna Hill, CA E.U.A.

**12:00 p.m. – 1:00 p.m.**

ALMUERZO



**1:00 p.m. – 2:30 p.m.**

**David Graebel “Servicio: La Razón de Vivir”**

Presidente & Fundador  
Graebel Relocation Services Worldwide  
Aurora, CO, E.U.A.



**2:30 p.m. – 4:00 p.m.**

**William Erio “El Éxito en el Cambio de Cultura: El Caso de PPF”**

Director General  
PPF Pensions Fund  
Tanzania

**4:00 p.m.**

FIN DE LA SESIÓN

## AGENDA

Viernes octubre 3



**8:30 a.m. – 10:00 a.m.**

**Tom Raffio “Cómo las Garantías del Servicio pueden Crear una Organización Orientada al Cliente”**

Presidente & CEO  
Northeast Delta Dental  
Concord, NH E.U.A.

**10:00 a.m. – 10:30 a.m.**

RECESO



**10:30 a.m. – 12:00 p.m.**

**Oscar M. Orozco, Sr. “La Cultura del Servicio al Cliente”**

Director Secretario  
Banco Promerica  
El Salvador

**12:00 p.m. – 1:00 p.m.**

ALMUERZO



**1:00 p.m. – 2:30 p.m.**

**Eric Simon “Servicio al Máximo: Tomando el Camino Largo a la Cima”**

Vicepresidente & Gerente General, Zonas Urbanas de Esquí  
Vail Resorts  
Vail, CO E.U.A.



**2:30 p.m. – 4:00 p.m.**

**Josiah Blair “El Primero en Crear una Cultura de Servicio en Kazajstán”**

Asistente del Presidente del Consejo  
Technodom  
Kazajstán

**4:00 p.m.**

FIN DE LA SESIÓN

## AGENDA

Sábado octubre 4

**8:30 a.m. – 10:00 a.m.**  
CONFERENCIA POR CONFIRMAR

**10:00 a.m. – 10:30 a.m.**  
RECESO



**10:30 a.m. – 12:00 p.m.**  
**Jessica Soule “Innovando la Experiencia del Cliente en Nissan”**  
Customer Quality Sr. Manager  
Nissan Mexicana S.A. de C.V.  
México

**12:00 p.m. – 1:00 p.m.**  
ALMUERZO



**1:00 p.m. – 2:30 p.m.**  
**Tewolde GebreMariam “Cultura de Servicio Sostenible:  
Predicando con el Ejemplo”**  
CEO  
Ethiopian Airlines  
Etiopía

**2:30 p.m. – 3:00 p.m.**  
CLAUSURA POR JOHN TSCHOHL

**6:30 p.m. – 9:00 p.m.**  
BANQUETE DE PREMIACIÓN