

CONFERENCISTA



John
Tschohl

“El Poder de la Estrategia del Servicio”

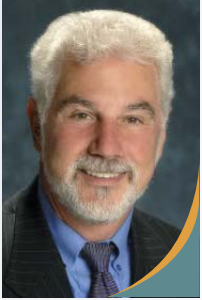
Presidente
Service Quality Institute
Minneapolis, MN USA
www.customer-service.com

John Tschohl, llamado el “Gurú del Servicio al Cliente” por USA Today, Time y Entrepreneur, es autor de best-sellers, un estratega de servicio reconocido internacionalmente y el presidente de Service Quality Institute, el líder mundial en servicio al cliente.

Durante los últimos 34 años se ha concentrado específicamente en ayudar a las organizaciones que buscan guiarse por la cultura de servicio y crear una experiencia del cliente a través de su estratégico enfoque en el sentido práctico, la simplicidad y el sentido común. Con su credibilidad y enfoque en el facultamiento y en el poder de los medios sociales, tiene la habilidad de comunicar emocionalmente el poder de la estrategia de servicio desde los más altos directivos hasta el total de la fuerza de trabajo.

Tschohl es dinámico, contundente e inspirador. Su experiencia y su estatus de “guru” proveen la credibilidad necesaria para conseguir el compromiso gerencial. Él creará ese compromiso usando información medible a la cual los Directores Ejecutivos reaccionan. Sus libros son especialmente reconocidos y muy estimados por altos ejecutivos como las más importantes lecturas obligatorias sobre servicio al cliente. El mensaje de John se basa en el sentido común construido alrededor de sus 44 años como conferencista, diseñador de programas de entrenamiento y desarrollador de su personal de alto desempeño. Habiendo sido destacado en grandes programas televisivos desde Good Morning America, CNBC y PBS hasta la portada de USA Today, estaciones de radio y revistas de casi todos los rincones del mundo, los programas y libros de John Tschohl se encuentran en 11 idiomas y en más de 45 países con un 90% del negocio de Service Quality Institute presentado como internacional.

CONFERENCISTA



Dr. Pete
Johnson

“Simplificando la Ejecución de la Estrategia del Servicio”

Especialista en
Ejecución Estratégica
Strategic Performance
Institute
Laguna Hill, CA USA
www.strategicplanning.com

Dr. Pete Johnson, notorio gurú en la ejecución de la estrategia planificada, ha ayudado a que las compañías replanteen y rediseñen sus estrategias de negocios y de mercadeo por más de 30 años. Sus clientes varían desde juntas corporativas y pequeños negocios familiares hasta grupos de investigación del Pentágono y básicamente todo lo que se encuentra en el medio. Como un orador fundamental, ha ofrecido más de 2 000 conferencias alrededor del mundo con audiencias desde 15 personas hasta más de 5 000.

Como ingeniero de IBM y GE (Jack Welch) a finales de los 60 y comienzos de los 70, Pete identificó la necesidad latente de una planificación de estrategias enfocada de manera más modular y centrada en la ejecución. En 1979, a través de su trabajo con la American Management Association, fue pionero de su sin igual sistema de planificación estratégica que dinamizó el proceso de ejecución. Desde el lanzamiento de su compañía hace más de 31 años, el Dr. Pete ha facilitado personalmente más de 500 retiros de planeamiento con duración de dos días cada uno y eventos off-site tanto en el sector público como en el privado.

A través de su combinación de experiencia, instintos naturales y metodología práctica, ha sido instrumental a la hora de ayudar en la transición de lo académico del “Qué” (Visión, Misión, Valores, FODA, BHAG) a la visión práctica del “Cómo”. La lista de sus clientes pasados se lee como el “Quién Es Quién” del mundo de los negocios y su récord de resultados mensurables es increíble. El Dr. Pete es, sin duda alguna, StrategicPlanning.com.

CONFERENCISTA



David
Graebel

“LA COMPAÑÍA PRIVADA MÁS GRANDE DE MUDANZAS EN EL MUNDO. DAVE CONSTRUYÓ GRAEBEL A TRAVÉS DE UN IMPLACABLE ENFOQUE EN SERVICIO AL CLIENTE”.

En 1950, Graebel fundó una compañía con un solo camión y la filosofía de proveer un servicio y valor inusual a todos sus clientes. Hoy en día, esa organización es reconocida como la compañía de mudanzas privada más grande del mundo, al igual que como la única compañía dueña de empresas de terceros de mudanzas y administración de reubicaciones, una línea estadounidense de furgonetas, operaciones de envíos internacionales, centros de mudanzas y almacenamiento de costa a costa en los Estados Unidos y una división de servicios laborales comerciales.

**“Servicio:
La Razón de Vivir”**

Presidente y Fundador
Graebel Relocation
Services Worldwide
www.graebel.com
Aurora, CO EE.UU.

Bajo el liderazgo de Graebel, la organización ha liderado la industria de la reubicación con innovaciones centradas en el cliente, como servicio 24/7/365, acceso a la administración de cuentas, tarifas simplificadas, precios de bultos, garantías de rendimiento, los mejores estándares en su clase y tecnología basada en la web que reporta información y ofrece herramientas interactivas para los empleados reubicados por los clientes en tiempo real.

Miembro de las juntas de directivas de varias corporaciones, Graebel es reconocido por su visión estratégica, su conocimiento en negocios y sus esfuerzos filantrópicos. Organizaciones comunitarias, locales y globales le han otorgado sus más grandes honores y reconocimientos por su servicio meritorio. En 2008, el Moving and Storage Institute lo honró en la conferencia anual AMSA con el Premio al Éxito de por Vida por Servicio Distinguido.

CONFERENCISTA



Josiah
Blair

“El Primero en Crear una Cultura en Servicio en Kazajstán”

Asistente del
Presidente del Consejo
Technodom
Kazajstán
www.technodom.kz

“HA SIDO UN DESAFIO Y UNA EXPERIENCIA DE CRECIMIENTO TRABAJANDO EN MUCHOS DEPARTAMENTOS Y COORDINANDO EL PROYECTO, ESPECIALMENTE CUANDO SE TRATA DE CONSTRUIR Y DESARROLLAR UNA CULTURA DE SERVICIO”.

Josiah Keola Blair es el Asistennte del Presidente del Consejo para la empresa Technodom con sede en Almaty, Kasajstán. Nació en Uganda y creció en el hermoso Hawaii de donde es su madre. Siendo hijo de padres misioneros le dio la oportunidad de viajar y ver el mundo. La capacidad de entender a la gente de diversas culturas le ha ayudado en el trabajo que hace en la actualidad.

En el 2009 regresó a Almaty y se dedicó a la enseñanza, trabajando y coordinando programas del idioma inglés en diferentes institutos privados. Una gran pasión es el negocio de los restaurantes, así que administró algunos de los mejores restaurantes de la ciudad. Esto le dio una gran comprensión de la mentalidad local de los consumidores en Kasajstán y la experiencia le permitió ver las debilidades del servicio al cliente no solo en la industria de alimentos y bebidas. Su carrera floreció en marzo del 2012 cuando comenzó su trabajo en Technodom. Trabajando en estrecha colaboración con HR, Josiah ha sido el principal responsable de la aplicación del Plan de Cultura de Servicio de 3 años. Ha sido un desafío y una experiencia de crecimiento trabajando en muchos departamentos y coordinando el proyecto, especialmente cuando se trata de construir y desarrollar una cultura de servicio. Technodom es el primer cliente de SQI en el Plan de Cultura de Servicio de 3 años en Rusia y los países de la CIS. No ha llegado sin retos, sobre todo debido a la mentalidad exsoviética local y a la incomprensión generalizada de servicio al cliente en esta parte del mundo. Esperamos establecer la marca y llegar a ser el líder de servicio en nuestro mercado.

CONFERENCISTA



Tom
Raffio

**“Cómo las
Garantías de
Servicio Pueden
Crear una
Organización
Orientada en el
Cliente”**

Presidente & Director
Ejecutivo
Northeast Delta Dental
Concord, NH EE.UU.
www.nedelta.com

“EN 1990 AYUDÓ A INICIAR LA GARANTÍA DE EXCELENCIA EN SERVICIO EN MASSACHUSETTS, OBTENIENDO EL PUESTO DE DIRECTOR EJECUTIVO EN 1996 EN NORTHEAST DELTA DENTAL, EMPRESA QUE MANEJA ENTRE EL 60 Y EL 70 POR CIENTO DEL MERCADO DE SEGUROS DENTALES EN LOS TRES ESTADOS EN LOS QUE SE ENCUENTRA. NINGÚN COMPETIDOR HA SIQUIERA INTENTADO COPIARLES”.

Tom Raffio es el Presidente y Director Ejecutivo de Northeast Delta Dental, la cual administra los beneficios dentales de casi 740 mil personas en Maine, New Hampshire y Vermont. Reconocida por su servicio al cliente, Northeast Delta Dental ha sido reconocida regional y nacionalmente por su administración de recursos humanos, responsabilidad social corporativa y prácticas de administración. La Sociedad para la Administración de los Recursos Humanos (SHRM, por sus siglas en inglés) y el Instituto Great Place to Work® los calificó dentro de las mejores 25 pequeñas compañías para trabajar en América por cinco años consecutivos.

Graduado de la clase de Liderazgo de New Hampshire en 1997, Tom salió de la Universidad de Harvard, obtuvo una Maestría en Administración de Empresas por parte de la Universidad Babson y es Miembro del Instituto Life Management.

Tom ha sido reconocido por una gran variedad de organizaciones gracias al liderazgo que provee en su compañía y las numerosas juntas sin fines de lucro y comisiones consultivas para las que sirve. Por ejemplo, en el 2011 Tom fue galardonado como Doctor en Ciencias, honoris causa, por parte de la Universidad de Massachusetts de Farmacología y Ciencias de la Salud por su distinguido liderazgo en el sistema de salud de New Hampshire.

En 2010, fue nombrado Líder de Negocios de la Década por Business New Hampshire Magazine y la Asociación de NH para la Cámara de Ejecutivos de Comercio y recibió el título de Doctor en Humanidades por parte de la Universidad de Nueva Inglaterra y un grado de Asociado Honorífico en Ciencias por parte del NHTI, la Universidad Comunitaria de Concord. De igual forma, fue honrado como el Ciudadano Distinguido del Año por parte del Consejo Daniel Webster, BSA y fue galardonado por tercer año consecutivo con el premio al Campeón de Aprendizaje Temprano por parte de Early Learning NH.

En 2009 Tom fue seleccionado por la Cámara Mayor de Comercio de Concord como el Ciudadano Sobresaliente del Año y fue reconocido con el premio Paul Harris Fellowship por parte del Club Rotario de Bow; fue seleccionado Campeón para los Niños por parte de la Asociación de Administraciones de Escuelas de NH y recibió el premio Mary Stuart Gile por parte de la División para los Niños, Jóvenes y Familias de New Hampshire.

CONFERENCISTA



Oscar M.
Orozco

“La Cultura del Servicio al Cliente”

Director Secretario
Banco Promérica
El Salvador

www.promerica.com.sv

“DURANTE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS, ÓSCAR HA ESCUCHADO A JOHN TSCHOHL Y HA IMPLEMENTADO MÁS DE SUS IDEAS EN ESTRATEGIA Y SERVICIO AL CLIENTE QUE CUALQUIER OTRA PERSONA. PROBABLEMENTE HA OBTENIDO MÁS VALOR GRACIAS A LA VIDEOTECA EL SERVICIO PRIMERO QUE CUALQUIER OTRA EMPRESA DEL MUNDO.”

Oscar M. Orozco nació en San Salvador, El Salvador, y en 1961 emigró a San Francisco, California, con tan solo 12 años. Es graduado de la Universidad de Washington, donde obtuvo su maestría en Administración Bancaria.

Su carrera en la banca comenzó en 1971 y en ella ha ocupado prácticamente todos los puestos posibles en el negocio bancario al por menor. Comenzó su carrera como mensajero, escrutador, oficial de recolección, gerente de rama, gerente de área y Vicepresidente Ejecutivo en bancos de los Estados Unidos. 43 años tras el inicio de su carrera, es actualmente Miembro Ejecutivo de Junta y Secretario del Consejo de Administración del Banco Promerica, El Salvador, donde ha trabajado durante los últimos 14 años. Oscar es también el Consultor Regional para la Cultura Organizacional y el desarrollo de proyectos especiales para Grupo Promérica, el cual hace negocios en toda América Central, Panamá, Ecuador, Islas Caimán, República Dominicana y Miami.

Fue miembro del Ejército de los Estados Unidos por tres años y en 1969 peleó un año en el conflicto de Vietnam.

Trabajó para el Banco Wells Fargo durante 17 años. Su último puesto fue el de Vicepresidente y Gerente de la más grande oficina en el sistema, en Redwood City, California.

Toda su vida profesional se ha basado alrededor de las bancas al por menor, donde su mayor enfoque siempre ha sido la cultura del Servicio al Cliente. En 2003, Óscar asistió y se graduó como Entrenador Maestro en todos los programas de Service Quality Institute. Desde entonces ha entrenado a miles de personas y lo sigue haciendo hasta la fecha.

CONFERENCISTA



Eric
Simon

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

Vicepresidente &
Gerente General
Zonas Urbanas
de Esquí
Vail Resorts
Vail, CO EE.UU.
www.vailresorts.com

“SON LA MONTAÑA DE ESQUÍ QUE MÁS SE BASA EN EL CLIENTE EN EL MUNDO. EN VAIL RESORTS TODO SE BASA EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE. TODOS LOS EMPLEADOS SOBRESALEN EN SERVICIO AL CLIENTE. CREEN Y PRACTICAN EL FACULTAMIENTO Y LA RECUPERACIÓN DEL CLIENTE.”

Eric Simon es un veterano de la industria de las estaciones de montaña y el actual Vicepresidente y Gerente General de Zonas Urbanas de Esquí en Vail Resorts (NYSE: MTN). En su puesto actual, Eric supervisa una estrategia recientemente anunciada que consiste en adquirir, transformar y operar áreas de esquí cercanas a grandes zonas urbanas. Anteriormente era un Alto Ejecutivo en Ventas de Productos y Servicios en Vail Resorts y un miembro del equipo de Alto Liderazgo en Vail Mountain (Vail, Colorado).

En estos puestos, Eric ayuda a liderar el rediseño de la experiencia que viven los clientes a través de una iniciativa innovadora, una amplia gama de servicios, prácticas de negocios y tecnologías que cambiarán el rumbo de la industria. Eric también ha trabajado en la administración de la empresa RTP (ahora ACTIVE Network) que se dedica a la creación de programas de cómputo para la industria de las estaciones y la atracción de clientes. Igualmente, trabajó en Beaver Creek Resort en Beaver Creek, Colorado.

Originario de Chicago, Eric y su familia viven en la hermosa ciudad de Boulder, Colorado.

CONFERENCISTA



William
Erio

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

Director General
PPF Pensions Fund
Tanzania
www.ppftz.org

“SE ENCUENTRAN EN SU TERCER AÑO DEL PLAN DE CULTURA EN SERVICIO DE SQL. SON SEMIGUBERNAMENTALES, CUENTAN CON FONDOS PARA PENSIÓN Y FORMAN PARTE DEL SEGURO SOCIAL.”

William Erio tiene vasta experiencia en Administración Corporativa. Actualmente es el Director Ejecutivo de PPF. A su vez, trabaja como Presidente de la Junta de Azania Bank y como Director no ejecutivo de Zep-Re (Compañía de reaseguro PTA), International House Property Limited, Pensions and Properties Limited y NHC/PPF IPS Building Co Ltd.

Cuenta con un título de Maestro en Leyes de la Universidad de Hull (Reino Unido) y un Grado en Leyes de la Universidad de Dar es Salaam. Es un abogado registrado en el Tribunal Superior de Tanzania y en cortes subordinadas.

William Erio tiene una experiencia de trabajo de más de 19 años y es un miembro del Comité de Inversiones y Finanzas en la Junta de TAN-RE.

CONFERENCISTA



Jessica
Soule

“Innovando la Experiencia del Cliente en Nissan”

Gerente de Calidad
Nissan Mexicana
S.A. de C.V.
México
www.nissan.com.mx

“NISSAN MEXICANA ESTÁ INNOVANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA EN SERVICIO DE SQI EN SU RED DE DISTRIBUIDORES.”

Jessica estudió Administración de Empresas y una Maestría Ejecutiva en Administración de Recursos Humanos.

Tiene gran experiencia en la mejora de la satisfacción del cliente y administración de talentos tanto en México como en otras partes de América Latina en los mercados de Nissan e Infiniti.

Lideró el programa de Excelencia en la Experiencia del Cliente para los Estados Unidos, Canadá y Brasil. Introdujo el Programa en Certificación de Distribuidor e inició el Programa Cultural Basado en el Cliente que es tanto para las matrices, centros de importación y sucursales, incrementando los indicadores relacionados con los clientes para Nissan desde los más bajos hasta llevarlos a las posiciones más altas.

De igual manera, implementó toda la estrategia de entrenamiento para los niveles de Ejecutivo y Operativo de los distribuidores y el programa de administración de talentos para distribuidores, el cual incluye Cultura, Estructura, Atracción de Talentos, Evaluación de Desempeño, Compensación, Desarrollo, Carrera y Sucesión y Lealtad.

Fue a través de su liderazgo que México calificó como el mejor país bajo los estándares internos de Nissan NSSW.

Finalmente, Jessica creó el Comité Directivo en Experiencia del Cliente a nivel ejecutivo y lideró el Primer Congreso Regional sobre Satisfacción del Cliente para dueños de distribuidoras.

CONFERENCISTA



Tewolde
GebreMariam

**“Cultura de Servicio
Sustentable:
Predicar con
el Ejemplo”**

Director Ejecutivo
Ethiopian Airlines
www.ethiopianairlines.com

“LA AEROLÍNEA MÁS AMIGABLE DE ÁFRICA. ESTÁN COMPROMETIDOS A GUIARSE A TRAVÉS DE LA CULTURA DE SERVICIO Y HAN UTILIZADO SEIS PROGRAMAS DE SQI CON 2 500 EMPLEADOS Y MÁS DE 150 FACILITADORES. ES LA PRIMERA COMPAÑÍA EN ETIOPIA QUE SE CENTRA EN LA ESTRATEGIA DE SERVICIO.”

Tewolde Gebremariam comenzó su Carrera en Ethiopian Airlines en 1985. Sirvió en diferentes puestos dentro del departamento de manejo de tráfico de cargamento y ascendió a Administrador de Manejo de Tráfico de Cargamento. Fue nombrado como Director Regional para India y Asia del Sudeste con base en Bombay para luego ser transferido a Jeddah como Gerente de Área para Arabia Saudita. Cuando Ethiopian Airlines comenzó su servicio directo con los Estados Unidos, fue nombrado Gerente de Ventas de Área para el Noreste de Estados Unidos y Canadá con base en Nueva York.

En agosto 16 de 2004, Tewolde fue nombrado como Oficial Ejecutivo de Mercadeo y Ventas para dirigir las Operaciones de Mercadeo y Ventas de Ethiopian Airlines. El primero de Julio de 2006, tomó el puesto de Oficial de Operaciones en Jefe para liderar todas las divisiones de operaciones de la aerolínea, incluyendo los servicios comerciales, operaciones de vuelo, servicio al cliente y mantenimiento e ingeniería.

Durante los últimos cuatro años ha dirigido exitosamente las operaciones de la aerolínea hacia un crecimiento provechoso y sin precedente.

Tewolde GebreMariam cuenta con un grado en Economía otorgado por la Universidad de Addis Ababa y una maestría en Administración de Empresas (MBA) de la Universidad Abierta del Reino Unido.