GABRIEL VALLEJO

Experto en Servicio al Cliente y Estrategias Organizacionales

---

- Reconocido como el experto #1 en temas de Servicio al Cliente y Estrategias Organizacionales en América Latina
- Autor de 7 libros (con más de 27,000 unidades vendidas) incluyendo “Un Paso Adelante”, el libro de Gerencia más vendido en Colombia en el año de su publicación y uno de los más vendidos de la década.
- Combina conocimiento teórico y experiencia práctica: más de 20 años de trayectoria en los sectores público y privado, dirigiendo áreas de RRHH, Servicio al cliente y ventas
- Ex Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Columnista de opinión de Portafolio, el diario económico más importante de Colombia

---

Gabriel Vallejo es Abogado de la Universidad Externado de Colombia con especialización en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Los Andes, MBA en Dirección de

Empresas del Instituto de Empresa de Madrid (España), estudios de Mercadeo en EAFIT-CESA, en Programa de Alta Dirección de Empresas AD2 en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas IPADE de México D.F. y en Coaching de OLA Coach de España.

A lo largo de su exitosa carrera Gabriel ha desempeñado cargos como Gerente de Servicio al Cliente de Compañía Mundial de Seguros, Gerente de Mercadeo Hoteles Royal de Colombia (hoy Hoteles NH), Vicepresidente de Recursos Humanos NOEL de Colombia, Gerente General Canal Capital, Vicepresidente Comercial para Latinoamérica Sede Miami HSM Group, Director General de HSM Group México (hoy WOBI), Gerente General de Medios Especializados de Casa Editorial El Tiempo y Vicepresidente Comercial de Media 24.

En el sector público también ha tenido experiencia exitosa. Recientemente se desempeñó como Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible y previamente como Director General Departamento de Prosperidad Social.

Esta amplia experiencia en diferentes posiciones e industrias lo han consolidado como experto en Estrategias Organizacionales y Servicio al Cliente. Con total practicidad y claridad Gabriel transmite en sus conferencias las tendencias y los conceptos más vigentes en temas como: el mundo empresarial actual, estrategias organizacionales actuales y sus implicaciones en el mundo real, la complejidad de prestar un buen servicio, responsabilidad de un buen servicio al cliente en una empresa, estrategias clave de Servicio al Cliente, procesos para un buen servicio, talento humano, perfiles de selección, inducción, capacitación y evaluación de desempeño, relación entre los procesos de ventas y servicio al cliente, Mercadeo y Servicio al Cliente, entre otros.

Gabriel es además Profesor Universitario, Columnista de Periódicos en temas empresariales y fue galardonado como Ejecutivo del Año Junior por la Cámara Junior de Colombia. Es autor de Re-Evolución en el Servicio, un libro que presenta un modelo de atención al cliente pensado para la era digital. ¿Cómo mantener satisfechos a los clientes que solicitan todos los servicios desde su celular, su computador o su Apple Watch? Los call centers, las encuestas de servicio al cliente, la atención personalizada, son cosas del pasado. También es coautor del bestseller “Un paso adelante: cómo lograr la ventaja

competitiva a través del servicio al cliente", publicado en Junio de 2011 por Editorial Norma, con más de 13 mil ejemplares vendidos a la fecha y del libro "Servicio con pasión: siete casos de exitosos de servicio al cliente en América Latina", publicado en Marzo 2013, la continuidad de "Un paso adelante" abordando el tema de servicio al cliente de una manera práctica, utilizando las historias de siete empresas latinoamericanas para las cuales el cliente es el centro de su estrategia.

Sus conferencias son dinámicas y entretenidas. Logra combinar el conocimiento teórico y la experiencia práctica, con una visión global de lo público y lo privado, con experiencia integral en Mercadeo, Ventas, Servicio al Cliente y Recursos Humanos. A partir de sus conferencias, los participantes aumentan su conciencia sobre la importancia del Servicio al Cliente, su entendimiento de que el Servicio al Cliente se fundamenta en actitudes individuales, mecanismos para desarrollar internamente estas actitudes, estrategias practicas sobre el Servicio al Cliente para emplear en la vida laboral y personal, metodología para desarrollar una experiencia memorable en Servicio a partir de un Modelo de Servicio basado en la gente y conocen cómo diseñar ventajas competitivas a partir del Servicio al Cliente.

En compañía del diario de economía y negocios, Portafolio, publicó "la ruta del servicio" una colección de cuatro libros que contiene el panorama general del servicio al cliente en Colombia, las aplicaciones para el sector financiero, el sector de las telecomunicaciones y el sector de servicios y bienestar, cada tema en un libro independiente.

TEMAS

- El mundo empresarial actual
- Estrategias Organizacionales actuales y su impacto
- El Servicio al Cliente de hoy y sus pilares básicos
- Servicio al Cliente y Ventas
- Servicio al Cliente y Mercadeo
- Talento Humano
- Casos de éxito
- Liderazgo a través de la emoción

- Amor por lo que se hace en la vida personal y profesional
- Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

PROGRAMAS

Las conferencias reflejan desde el punto de vista teórico y práctico más de 18 años de estudio del servicio en diferentes sectores del mundo real. Las conferencias tienen 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 de la gerencia desde el punto de vista del servicio. En este se hace énfasis en:

- Cultura
- Estrategia
- Propuesta de valor
- Procesos
- Talento Humano
- Clientes internos y externos
- Venta y posventa
- Mercadeo
- Customer experience
- Liderazgo a través de la emoción
- Trabajo en equipo
- Evaluaciones en servicio
- Estructura organizacional
- Manejo de reuniones
- Gestión del cambio
- Servicio en la era tecnológica
- Millenials (empleados o clientes)
- Tendencias empresariales en servicio -Casos de éxito en servicio

La combinación de estos dos logra generar una conciencia colectiva de gran impacto sobre la prioridad del servicio, brinda unas herramientas concretas y prácticas para transformar la vida y la empresa a partir del servicio.

GIRA DEL SERVICIO

La Gira del Servicio es un método que se ha diseñado con el fin de poder lograr mayor cobertura geográfica y mayor impacto organizacional. Consiste en la posibilidad de tener hasta 3 conferencias en un mismo día para clientes, colaboradores y proveedores y un almuerzo VIP donde se analizan temáticas específicas de servicio.

TALLER: FORMADOR DE FORMADORES DE SERVICIO

Este es un taller cuyo objetivo es formar líderes en la organización y entregarles unas herramientas concretas para que estos puedan formar a sus equipos al interior de la organización en el tema del servicio.

Al finalizar el taller, los asistentes se convierten en facilitadores en el tema del servicio y quedan con una ruta de acción desde el punto de vista conceptual, pero también práctico para difundir y multiplicar el mensaje al interior de la organización.

TALLER: METODOLOGÍA CULTURAL DEL SERVICIO

Este es un proceso de intervención robusto e integral cuyo propósito es realizar un diagnóstico de la empresa y plantear una ruta de acción para una transformación de la cultura de servicio al interior de la organización.

Esto se hace bajo la metodología design thinking utilizando herramientas cuantitativas y cualitativas.

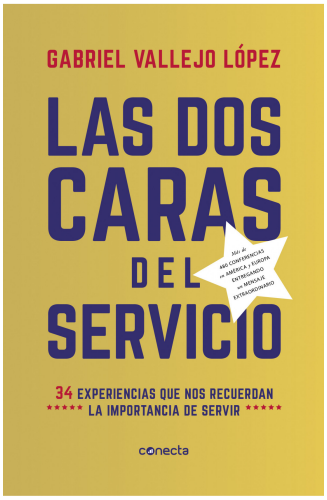
Como resultado de dicha intervención se logra:

- Un diagnostico 360° de la organización y sus stakeholders desde la perspectiva del servicio.
- Una sensibilización colectiva de la prioridad del servicio en la organización y herramientas prácticas para ejecutarlo de manera satisfactoria en el día a día.
- Un conocimiento cuantitativo y cualitativo de los colaboradores que sirven como insumo para desarrollar programas internos de cultura y desarrollo del talento humano.
- Tener consolidado el “customer journey map” para unificar los procesos en servicio en la organización.

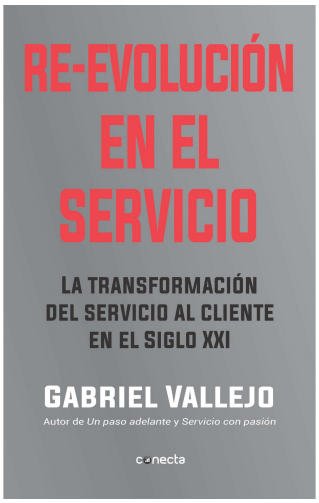
PUBLICACIONES

Libros

SERVICIO AL CLIENTE EN UN NUEVO MUNDO



LAS DOS CARAS DEL SERVICIO



RE-EVOLUCIÓN EN EL SERVICIO

UN PASO ADELANTE

SERVICIO CON PASIÓN

Artículos

Inicia la ruta del servicio

CONDICIONES

- **Viaja desde** Bogotá D.C., Colombia

- **Tarifa Colombia:** COP 10.000.001 a COP 20.000.000
- **Internacional:** Menos de USD 10.000