



0.0



Comentarios (0)

**NORA GARCIA VASQUEZ**Bogotá, Colombia  
Conferencista | Capacitador | Coach | Docente | Moderador | Panelista | Consultor

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español, Inglés

**Áreas de conocimiento**

Customer Experience, Experiencia del Cliente, Modelos de servicio al cliente, Atención y servicio al cliente, Gestión de Clientes, Buenas relaciones con Clientes y Subordinados, Satisfacción del Cliente, Customer Centricity, Relacionamiento con el Cliente, Experiencia del Cliente Interno, Estrategias de Servicio.

**Descripción del perfil**

Soy Conferencista, Consultora, Docente y Formadora Empresarial experta en Servicio y Experiencia del Cliente. Conductora de exitosos seminarios, talleres y conferencias orientados al desarrollo del Servicio, Experiencia del Cliente y Motivación Personal. Consultora en el Diseño e implementación de modelos de gestión y estrategias de Experiencia del Cliente, desarrollo de Cultura de Servicio - Customer Centric. Docente empresarial y de posgrados. Mi lema: Servir, Satisfacer, Sorprender.

**Conferencias, Cursos o Talleres****La gente feliz crea experiencias memorables**

De 1 Hora a 2 Horas

Conferencia sobre la importancia que tienen las personas y su felicidad tanto personal como laboral, en la satisfacción del cliente.

**Cómo ofrecer un Servicio Fuera de Serie**

De 1 Hora a 2 Horas

Compartir y brindar a los participantes información y herramientas que les permitan entender la importancia de enamorar a los clientes, reinventarse y evolucionar del Servicio a la Experiencia del Cliente en medio en medio de una situación de crisis.

**Empleados Felices Hacen Clientes Felices**

De 1 Hora a 2 Horas

Descripción: Compartir y brindar a los participantes información sobre los elementos primordiales a tener en cuenta al momento de diseñar experiencias que garanticen la satisfacción de los clientes, teniendo como elemento principal la felicidad personal. Tres puntos que aprenderán: 1. Cuál es la nueva orientación del Servicio 2. Necesidad de tener empleados felices y satisfechos que sientan pasión por su trabajo 3. Entender que la felicidad es una decisión personal

**Dejemos de Servir y Empecemos a Enamorar**

De 1 Hora a 2 Horas

Objetivos: 1. Dar a conocer la importancia del Servicio en la Era del Cliente 2. Mostrar la importancia para las empresas de evolucionar del Servicio a la Experiencia del Cliente 3. Exponer la importancia de poner al cliente en el centro de la organización

**Experiencias****Directora Ejecutiva**

Nora Garcia Consultoría

2009 - Actual

**Docente Posgrados**

Universidad de la Sabana

2009 - Actual

**Gerente Transformación de la Experiencia**

ETB

2021 - 2023

**Gerente Atención Clientes**

Telefónica

2003 - 2009

**Directora Soluciones Estratégicas al Cliente**

Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB

1998 - 2002

**Gerente Servicio al Usuario**

Comcel S.A.

1995 - 1998

**Estudios**

**Diplomado en Design Thinking**

Universidad Javeriana, Aprendizaje en línea, plataforma EDX

2017

**Certificación en Customer Experience Management**

International Customer Service Association, ICSA Latin América

2017

**Certified Customer Service Trainer & Leading Empowered Teams for Service Quality**

Service Quality Institute, Minneapolis

2011

**Coach Empresarial y de Vida**

Coaching For Wellness CFW

2011

**Especialista en Gerencia Estratégica**

Universidad de la Sabana

2008

**Especialista en Gerencia del Servicio**

Universidad de la Sabana

2001

**Comunicadora Social con énfasis en Publicidad**

Pontificia Universidad Javeriana

1990

**Libros**

**Secretos de un Buen Servicio al Cliente**

En mi libro digital, revelo "Secretos de un Buen Servicio Al Cliente" lo escribí con una sola intención en mente, brindar los principios y herramientas fundamentales que permiten ser una mejor persona, desempeñarse mejor en el trabajo, descubrir que nos apasiona y ser felices a través del Servicio.

**Perfil en Mentas a la Carta**

<https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/nora>