5.0

Comentarios (5)

## Gabriel Vallejo Lopez

Bogotá, Colombia
Conferencista

País de residencia: Colombia

Nacionalidad: Colombia

Idiomas: Español

## Áreas de conocimiento

Servicio al Cliente, Talento Humano.

## Descripción del perfil

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 4 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 el 2018, fue el autor más vendido de la editorial Conecta de Penguin Random House en Colombia. En los últimos dos años ha dictado más de 300 conferencias en varios países y es columnista de opinión del diario económico Portafolio. En la actualidad, Gabriel es reconocido como uno de los principales expertos en 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.

## Conferencias, Cursos o Talleres

**Servicio con pasión**

De 1 Hora a 2 Horas

**La Re-Volución en Servicio**

De 1 Hora a 2 Horas

**El Talento Humano en la Era del Servicio**

De 1 Hora a 2 Horas

**La Magia de Servir con Propósito**

De 1 Hora a 2 Horas

## Estudios

**MBA en Dirección de Empresas**

IE, Madrid

**Abogado**

Universidad Externado, Colombi

**Programa de Alta Dirección**

IPADE, México

**Posgrado en Gerencia de Recursos Humano**

Universidad de los Andes, Colombi

**Posgrado en mercadeo**

CESA, Colombia

**Coach profesional**

Instituto OLA Coach, Madrid

## Libros

**Re Evolucion en el Servicio**

Re evolución en el servicio Por Gabriel Vallejo ,Durante casi dos décadas Gabriel Vallejo López ha intentado resolver una pregunta: ¿Por qué somos tan malos en el servicio al cliente? Para encontrar la respuesta, Vallejo se volcó a revisar en detalle a cientos de compañías y entender por qué son tan frecuentes las miles de quejas de los compradores, los procedimientos absurdos y la eternas demoras. Re -evolución en el servicio revela sus sorprendentes conclusiones para tener clara radiografía del servicio en América Latina. Pero da un paso adicional. Vallejo entrega en este libro un modelo único y revolucionario para que las empresas entiendan los deseos de sus clientes, se adapten a sus necesidades reales y puedan afrontar de manera concreta los retos que plantea el servicio al cliente en la era digital. Un libro, como escribe en el prólogo Ricardo Ávila, director del diario

Portafolio, "de lectura obligatoria en cualquier momento, pero más cuando la tarea de cumplir los presupuestos se vuelve la asignatura más difícil de todas".

**Servicio con pasión**

7 empresas que lograron el mejor servicio al cliente en América Latina Gabriel Vallejo López y Fernando Sánchez Paredes revelan en este libro las estrategias que siete empresas latinoamericanas llevaron a cabo para convertirse en líderes en servicio al cliente en toda América. Al terminar de leer estas páginas usted conocerá las decisiones acertadas que tomaron Bembos, en Perú; Copec, en Chile; 123 Seguro en Argentina; el hotel Rosewood San Miguel de Allende, en México; y Andrés Carne de Res, Helm Bank y La 14 en Colombia, para prestar un servicio al cliente de alta calidad. Servicio con pasión es entonces el resultado de una exhaustiva

investigación hecha por los autores dentro de las organizaciones aquí mencionadas en busca de las mejores prácticas en temas de servicio en toda la región. Un libro de obligatoria lectura.

**Un paso adelante**

¿Por qué es tan difícil prestar un buen servicio? En este libro, que se convirtió en un verdadero best seller en América Latina, Fernando Sánchez Paredes y Gabriel Vallejo López responden con detalle este interrogante, presentan ejemplos concretos de mal servicio y revelan una estrategia novedosa para que las organizaciones puedan tomar decisiones teniendo al cliente como eje central de todos los procesos. Los autores hacen uso de su amplia experiencia como conferencistas y asesores para responder preguntas como por qué los clientes abandonan a las empresas, cuáles son las cuatro deficiencias principales del servicio, por qué es tan importante el

talento humano, entre otras. Un paso adelante es la mejor herramienta para llevar a las empresas a prestar un servicio de clase mundial.

**La Ruta del Servicio**

## Artículos

**Atención y servicio, retos en los Juegos Centroamericanos**

Publicado por El Tiempo - Sergio Zapata

https://www.lacantinadesergiozapata.com/inicio/noticias/atencion-y-servicio-retos-en-los-juegos-centroamericanos/

**Servicio, ¿dónde estás?**

https://www.eltiempo.com/opinion/columnistas/gabriel-vallejo-lopez/servicio-donde-estas-columna-de-gabriel-vallejo-lopez-390726

**Revolucionaria conferencia del servicio al cliente**

https://www.camarachoco.org.co/noticias/revolucionaria-conferencia-del-servicio-al-cliente

**‘Empleados deberían ser más importantes que los clientes’**

https://www.portafolio.co/negocios/empleados-deberian-ser-mas-importantes-que-los-clientes-533145

**Servicio: falta mucho, sobran fortalezas**

https://www.portafolio.co/negocios/empresas/servicio-falta-mucho-sobran-fortalezas-536715

**Servicio, con pasión y sensibilidad**

https://www.portafolio.co/negocios/empresas/servicio-con-pasion-y-sensibilidad-536045

**Laboratorio de habilidades comunicativas**

https://www.portafolio.co/tendencias/laboratorio-de-habilidades-comunicativas-535088

**Huella Digital: primero el servicio, sin perder el norte**

https://www.portafolio.co/negocios/huella-digital-primero-el-servicio-sin-perder-el-norte-531932

## Perfil en Mentes a la Carta

https://mentesalacarta.com/conferencistas-capacitadores-coaches/gabriel-vallejo