



Boris Espinel
Bogotá, Colombia
Coach | Panelista | Consultor

País de residencia: Colombia
Nacionalidad: Colombia
Idiomas: Español, Inglés, Portugués

0.0



Comentarios (0)

Áreas de conocimiento

Liderazgo, Servicio al Cliente, Optimización de Back Office, Estabilización de Compañías, Estrategias de Crecimiento, Experiencia del Cliente.

Descripción del perfil

A riesgo de sonar cursi, y/o prepotente, y/o como el "Chapulín Colorado"; si tienes uno de estos problemas te puedo ayudar: 1. Tu experiencia al cliente/usuario no es la mejor y está generando problemas de otro tipo como financieros, rotación de clientes, incremento de costos, etc 2. Quieres optimizar tu "back office" para generar ahorros y/o incrementar la participación de centros de costos como generadores de ingreso 3. Estás atravesando aguas turbulentas y desconocidas para estabilizar tu negocio y/o crecer tu negocio Tengo más de 25 años de experiencia gestionando y mejorando servicio al cliente/usuario, optimizando areas de back office y creciendo, estabilizandomelas y mejorando compañías en las americas. A través de mi trayectoria profesional he ejecutado operacioes y servicios para compañías de casi todas las industrias y en diferentes disciplinas, desde procesos y operaciones de back office, hasta operaciones de ventas y cobranzas. En el ejercicio de llevar a cabo estos servicios he participado en la creacion de estrategias para mejorar la experiencia así como la creacion de diferenciadores con el fin de tener ventajas competitivas, esto desde el punto de vista de los clientes. Desde el punto de vista de las comañias a las que pertenecí diseñé, implementé y adapté estrategias para prestar los mejores servicios, todo basado en la experiencia de los empleados que trascendia y se veía reflejado en experiencias memorables en los usuarios finales; con la ayuda de mejoramiento de procesos y tecnología aplicada.

Experiencias

SVP LATAM Operations

TTEC

2023 - 2025

CEO

Sutherland Colombia

2022 - 2023

EVP Global Operations

itel

2021 - 2022

COO Nearshore Operations

Teleperformance

2018 - 2020

CEO

Foundever/Sitel Colombia

2016 - 2018

GBS/BPO Service Delivery Executive

IBM

1998 - 2016

Estudios

Yellow Belt

COPC

2019

Especialización Gerencia Comercial

Universidad de la Sabana

2004

Administrador de Empresas

Universidad de los Andes

2000

Artículos

And now what?

una descripción en 2021 de qué nos esperaba después de la pandemia

Our vow to CX as CX professionals

cual es nuestro compromiso como profesionales del CX

Perfil en Mentas a la Carta

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