

Rodrigo Navarro Fuentes

Consultor Gerencial, Académico, Relator, Columnista y Conferencista

Oficina: (56-2) 271 80 48 - Celular: (56) 9 333 41 07

E-mail rodrigo.navarro@ots-ots.com

Twitter [@navarro_rodrigo](https://twitter.com/navarro_rodrigo)

Linkedin <http://www.linkedin.com/in/rodrigonavarrofuentes>

Santiago de Chile

- ✓ Consultor Gerencial, Especialista en Call Centers, Contact Centers, Servicio al Cliente, CRM, Fidelización y Marketing de Servicios.
- ✓ Director y Consultor OTS Consulting, empresa Consultora Especialista en Servicio al Cliente y Call Center (www.ots-ots.com).
- ✓ Conferencista Internacional: En el marco del Customer Service Management Forum 2010, realizado en el Hotel Crown Plaza Tequendama, Bogotá, Colombia, el 27 de Julio de 2010, ha presentado la Conferencia Internacional **"Servicio al Cliente en la era del Contact Center"** ante una audiencia de 200 participantes, en su mayoría profesionales de Alta Gerencia y Gerencia Media de las principales empresas de Colombia.
- ✓ En el marco de la Conferencia CRM organizada por el Diario Financiero, realizada el 26 de abril de 2011 en el Hotel Ritz Carlton de Santiago, se realizó la conferencia denominada **"La gestión de la relación con los clientes, un activo estratégico. ¿Es posible integrar un CRM a toda la organización?"**.
- ✓ Participa como Conferencista en el tercer, cuarto y quinto Contact Centers Summit realizado en Chile, realizados en 2008, 2009 y 2010 respectivamente:
 - En el Contact Centers Summit 2008 realizó la presentación **"Estudio de la Industria a nivel mundial"**.
 - En el Contact Centers Summit 2009 realizó la presentación **"Calidad de Servicio en el Contact Center, ¿Entendemos todos lo mismo por este concepto?"**.
 - En el Contact Centers Summit 2010 realizó la presentación **"Externalización de Servicios de Contact Center, una decisión estratégica con responsabilidad compartida"**

Rodrigo Navarro Fuentes

Conferencista Nacional e Internacional, Consultor Gerencial y Académico Universitario

rodrigo.navarro@ots-ots.com Oficina: 271 80 48 – Celular: 9 333 41 07

- ✓ Director Académico y Profesor Titular del “**Diplomado en Gestión Estratégica de Call Center, Contact Center y Servicio al Cliente**”, impartidos por la Universidad Central en Alianza Estratégica con OTS Consulting (Décimo cuarta generación finalizada). Programa dictado desde 2004.
- ✓ Presidente del Comité Académico de Contenidos del Contact Centers Summit 2010, realizado en Chile.
- ✓ MBA Universidad de Santiago de Chile.
- ✓ Ingeniero Comercial en Administración de Empresas de la Universidad de Santiago de Chile.
- ✓ Ha asesorado directamente Clientes tales como:
 - Forum Servicios Financieros
 - Copec
 - Watt's
 - Fonasa
 - Asociación Chilena de Seguridad
 - Hospital del Trabajador de Santiago
 - Consorcio
 - Bestway
 - Banco del Desarrollo (Actual Banco Scotiabank)
 - Librería Books & Bits
 - Club Asistencia, del Automóvil Club de Chile.
 - Ford Motors Company
 - Transtecnia
 - Aguas Antofagasta
 - Chilecompra
 - Empresa de Ferrocarriles del Estado (EFE),
 - Synapsis Call Center
 - Konecta Call Center
 - Callsouth Call Center
 - Cibergroup Contact Center
 - Universidad Central
 - Central Servicios, Centro de Formación, Innovación y Negocios
 - Automóvil Club de Chile
- ✓ Académico del Electivo de Call Center y Servicio al Cliente para Ingenieros Comerciales, FACEA, Universidad Central, dictado desde 2005.
- ✓ Académico del Diplomado en Product Management, Universidad de Santiago de Chile.

Rodrigo Navarro Fuentes

Conferencista Nacional e Internacional, Consultor Gerencial y Académico Universitario

rodrigo.navarro@ots-ots.com Oficina: 271 80 48 – Celular: 9 333 41 07

- ✓ Académico de Programas MBA Executive de la Universidad Diego Portales.
- ✓ Académico de FLANDES, Facultad Latinoamericana de la Empresa Business School, Lima, Perú.
- ✓ Académico del Seminario Contact Center y Servicio al Cliente, realizado por IT Training.
- ✓ Escritor y Columnista de variados Artículos relacionados con la Gestión de la Relación con los Clientes, las tendencias tecnológicas de la Industria del Call Center y relacionadas con el Servicio al Cliente y CRM, publicados en diversos medios especializados, tales como Revista Gerencia (www.gerencia.cl), el Portal de Noticias Tecnológicas (www.chiletech.cl), Revista Contact Centers Argentina (www.contactcenteronline.com) y Revista Trend Management (www.trendmanagement.cl).
- ✓ Ha sido Director, Gerente, Consultor y Subgerente de Proyectos, de Empresas locales y multinacionales.
- ✓ Más de 12 años de experiencia en Gestión, Administración, Diseño y Creación de Call Centers / Contact Centers y Servicio al Cliente.
- ✓ Participante Invitado al Evento relacionado con la Industria de Call Center / Contact Center, organizado y realizado por la Revista Gerencia, en Diciembre de 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 y 2009.
- ✓ Relator de Talleres y Cursos sobre Motivación, Liderazgo, Call Center, Servicio al Cliente y Trabajo en Equipo en diversas empresas, tales como Copec, Watt's, Books & Bits, Aguas Antofagasta, Surasistencia Call Center, Transtecnia entre otras.
- ✓ Participa en el IV Congreso Regional de Call Centers & CRM realizado en Buenos Aires, Argentina, el 2 y 3 de Junio de 2005, organizado por Herramientas Gerenciales S.A. y Clienting Group S.A.
- ✓ Participa como sponsor en el primer, segundo, tercer, cuarto y quinto Contact Centers Summit realizados en Chile, organizados por Axis Group.

Detalle de Publicaciones y Entrevistas en Medios de Comunicación:

1. Caso Telecomunica. (Publicado en Revista Contact Centers Argentina N°13, Año 2004, Págs. 50 y 51)
2. Solución Caso Telecomunica. (Publicado en Revista Contact Centers Argentina N°14, Año 2005, Págs. 50, 51 y 52)
3. Artículo: CT Server, la nueva oportunidad (Publicado en Portal Tecnológico www.chiletech.cl entre julio y septiembre de 2004 y en Revista Gerencia, Junio de 2004)
4. Artículo: Tecnología y Self Service en Chile (Publicado en Revista Contact Centers Argentina N°13, Año 2004, Págs. 54 y 55)
5. Artículo: 7 tips para formular una política de Servicio al Cliente, Centrada en el Cliente. (Publicado en Revista Gerencia Chile, Marzo de 2005)
6. Reportaje de EL MERCURIO: Pecados de Servicio al Cliente. Por Catherine Lizama. (Publicado el 17 de Octubre de 2005. Entrevista a Rodrigo Navarro como Experto)

Rodrigo Navarro Fuentes

Conferencista Nacional e Internacional, Consultor Gerencial y Académico Universitario

rodrigo.navarro@ots-ots.com Oficina: 271 80 48 – Celular: 9 333 41 07

7. Reportaje de EL MERCURIO: Las larguísimas colas telefónicas. Por Catherine Lizama. (Publicado el 18 de Enero de 2006. Entrevista a Rodrigo Navarro como Experto)
8. Artículo: Chile: La Tecnología, las Personas y el Foco en el Cliente (Publicado en Portal Tecnológico www.chiletech.cl , Agosto de 2005)
9. Artículo: Servicio al Cliente y Call Center, un concepto rentable (Publicado en Revista Gerencia Chile, Marzo de 2004)
10. Artículo: Servicio al Cliente en la era de los Centros de Contacto (Publicado en Revista Trend Management www.trendmanagement.cl , Mayo de 2006)
11. Entrevista Televisiva: UCV Televisión, Canal 5, Chile, Programa "Empresa & Sociedad". Febrero de 2008.
12. Entrevista Radial: RTCV, Radio Nacional de Colombia, Programa "Café y Noticias", Septiembre de 2008.
13. Artículo: "Caso La Polar: Responsabilidad y Servicio al Cliente". (Publicado en Revista Contact Centers Argentina www.contactcentersonline.com en diciembre de 2011)

Rodrigo Navarro Fuentes

Conferencista Nacional e Internacional, Consultor Gerencial y Académico Universitario

rodrigo.navarro@ots-ots.com Oficina: 271 80 48 – Celular: 9 333 41 07