

Más de 250 profesionales de alta gerencia y gerencia media formados en nuestros programas nos avalan

OTS Consulting

Presenta:

TESTIMONIOS DE PROFESIONALES DE LA INDUSTRIA,
GRADUADOS Y EMPRESAS QUE NOS ELIGIERON.

**“DIPLOMADO EN
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE CALL CENTER,
CONTACT CENTER y
SERVICIO AL CLIENTE”**

**POSTULE
al
600 200 00 77**

TESTIMONIOS

Javier Castillo Viñas

Gerente de Clientes UNISONO

14º Generacion del Diplomado, año 2011.



Participar en la XIV edición del Diplomado de Gestión Estratégica de Call Center y Contact Center ha sido una gran experiencia para mí. El curso ha sido muy intenso desde el primer día, fomentando la participación y el trabajo en equipo en cada momento

Una parte importante para mí fue que según iba aprendiendo conocimiento podía ir poniéndolos en práctica en el día a día de mi trabajo, fortaleciendo mis puntos fuertes y mejorando mis puntos débiles

Una vez terminado el diplomado tuve la doble recompensa de por un lado haber conseguido la mejor nota de la promoción, y por otro lado un ascenso en la empresa donde trabajo.

(11 de Mayo de 2012)

Cristian Esquivel Vos

Jefe de Ventas Canales No Presenciales CENCOSUD S.A.

12º Generación del Diplomado, año 2010.



“[El Diplomado] no sólo nos hizo volver a estudiar para complementar nuestros conocimientos profesionales, sino, además, nos dio la oportunidad de conocer y relacionarnos con personas, profesionales y compañeros con los cuales pudimos compartir experiencias, generar lazos, discutir, reír, llorar, disfrutar, estudiar, trabajar en equipo y trasnochar mucho... al final, enriquecer nuestras vidas.

Hoy, para muchos, el aporte [del Diplomado] nos ubica en mejores posiciones dentro de cada una de nuestras organizaciones, lo que valida aún más la excelente decisión tomada y la dedicación, la experiencia, el profesionalismo y la pasión que sentimos por lo que hacemos.

Todo esto y más fue el Diplomado, desde el primer hasta el último día, una bella experiencia profesional y personal”.

(14 de diciembre de 2010)

Merle Rojas

Jefe de Contact Center

11º Generación del Diplomado, año 2009.

“Participar de este diplomado fue una experiencia enriquecedora. Primero, por la calidad de los profesores, y segundo, por los interesantes temas que se profundizaron. Además, es un curso que está orientado netamente al concepto de Servicio, por lo que el cliente siempre está en primer lugar”.



Junto con reforzar conocimientos y abordar nuevas temáticas que le son útiles en su labor diaria, la ejecutiva explica que generalmente, en el mundo del Call Center, se tiende a privilegiar las cifras y metas, y a descuidar el servicio. Al respecto, puntualiza que **“en este programa enseñan que perfectamente el negocio puede ser rentable, entregando un excelente servicio. Y ésa debería ser la filosofía de todo call center”.**

Richard Monsalve

Director Comercial CAppTime

11º Generación del Diplomado, año 2009.

“Participar en el diplomado ha sido una experiencia muy valiosa, pues me permitió ampliar mis conocimientos de la industria del Servicio al Cliente y de los Contact Centers y, sobre todo, potenciar mis conocimientos sobre el concepto de servicio y experiencia del cliente, tan importante en la gestión actual de las empresas. Participar en el diplomado también me dio la posibilidad de ampliar mi red de contactos profesionales”.



Richard se graduó con excelencia académica al lograr la calificación más alta de su generación.

Miguel Ángel Vega

Consultor de Negocios, Experto en Servicio, Experiencia y Canales

5º Generación del Diplomado, año 2006.

(Extracto del discurso de graduación, 18 de enero de 2007, cuarta, quinta y sexta generación)

“Este diplomado tiene un valor fundamental que tiene que ver con la convergencia de distintos profesionales de diferentes áreas, que no solamente tienen que ver con el negocio del call center y que no son ni siquiera empresas de servicios de call center, sino que entienden que el medio telefónico es un medio tangible y de gran importancia.

Es por esto que este diplomado va a aportar valor en diferentes ámbitos, y en uno principalmente, que a mí me gusta mucho mencionar y que es, a título propio, el que aporta al crecimiento personal-profesional. La socialización de mis clases con diferentes profesionales de muy buen nivel hace de este diplomado su elemento de principal valor.”



Durante su participación en el Diplomado, Miguel Ángel Vega se desempeñaba como Sub Gerente de Tecnología de SURASISTENCIA Call Center. Más adelante fue ascendido a Sub Gerente de Operaciones y Tecnología y, luego, a Gerente de Operaciones. Luego desarrolló su propia empresa y actualmente se desempeña como Consultor de Negocios, Experto en Servicio, Experiencia y Canales.

Liliana Ruiz

Account Manager Cono Sur CHECK POINT

1º Generación del Diplomado, año 2004.

“Con respecto a mi experiencia en el diplomado, quiero transmitir que fue un eslabón muy importante para llegar al lugar en el que me encuentro hoy.

En el diplomado, tuve la oportunidad de conocer a excelentes personas y amigos que conservo hasta el día de hoy, además de haber aprendido mucho del negocio que luego desarrollé ampliamente, ya que al inicio tenía 24 posiciones y ningún cliente, llegando a tener 48 posiciones y clientes como Grupo Santander, Telmex y Telefónica CTC, además de grandes amigos y excelentes profesionales que me apoyan y asesoran hasta el día de hoy”.



Durante su participación en el Diplomado, Liliana Ruiz se desempeñaba como Gerente de Operaciones de CiberGroup Call Center. Luego fue la Gerente General de ORSAN Call Center, durante varios años. Actualmente es Account Manager para CONO SUR de CHECK POINT.

Domingo Castillo

Director de Apogeus Capacitación

1º Generación del Diplomado, año 2004.

“El diplomado me ha abierto muchas puertas. Ahora veo el tema de los call centers y el servicio al cliente con tranquilidad, puedo pedir un traje a la medida y la relación con nuestros proveedores está más acotada.

El logro de este diplomado se visualiza en que hoy soy un profesional del call center. Anteriormente sólo desempeñaba la labor y, efectivamente, estoy sacando provecho de las herramientas que me entregaron. Además, la posibilidad de intercambiar ideas problemas afines con mis compañeros me permitió aprender de la experiencia del otro.

Uno de mis logros principales es que un par de meses después de graduarme del diplomado, obtuve un ascenso de jefe a subgerente de call center”

(16 de marzo de 2006)



Durante su participación en el Diplomado, Domingo Castillo se desempeñaba como Jefe de Synapsis Call Center (actual KONECTA). Luego, ocupó el cargo de Sub Gerente de Operaciones del mismo. En la actualidad, posee el cargo de Jefe Call Center de SODIMAC.

Soledad Caro

Jefe Comercial en Patricio Betancur Limitada

2º Generación del Diplomado, año 2004.

“Este programa de especialización, fue un real aporte a mi desarrollo profesional y laboral, ya que en ese momento me estaba haciendo cargo de un área totalmente desconocida para mí, como era el call center de mi empresa. Todas las materias abordadas, tanto de las áreas de tecnología como de servicio al cliente, están enfocadas a replantear conceptos y formas de actuar. Nuestro lenguaje cambió, nos dimos cuenta de la importancia de pasar desde un enfoque de centro de costo, como en muchas empresas se define a los call center, para transformarlos en centros de beneficios. El recurso humano, fue una de los principales activos que aprendimos a

valorar y a considerar en su real dimensión, para la gestión de un call center y los servicios de atención al cliente, la valorización de las personas y de su potencial fue una premisa durante nuestro proceso de aprendizaje.

El excelente nivel académico, y el sistema de trabajo para el desarrollado de la tesis, permite a los alumnos generar proyectos aplicables en cada una de sus organizaciones, y lo más importante, se logra el objetivo de aprender haciendo, que es la base de desarrollo de este diplomado.”

(16 de marzo de 2006)

Durante su participación en el Diplomado, Soledad Caro se desempeñaba como Jefe de Servicio al Cliente de EFE, donde más tarde pasó a ocupar el cargo de Gerente de Operaciones.

Juan Pablo Valdivieso

Gerente de Negocios en TWINS TECH

3º Generación del Diplomado, año 2005.

“El haber realizado el diplomado resultó en un aporte significativo a mis conocimientos en esta área, pues ellos eran casi en su totalidad derivados de mis actividades laborales y, por ende, carecían de un marco teórico indispensable para el buen ejercicio de una labor como la que hoy en día desarrollo en mi calidad de gerente comercial de nuevo Concepto Call y Contact Center.

Es indispensable la existencia de experiencias como éstas donde además de un aporte académico de vital importancia, se crea una red de interacción personal y de traspaso de experiencias de límites inimaginables, al igual que las proyecciones de los conocimientos allí entregados.

Pero por sobre todo, es una experiencia necesaria para quien quiera ser un profesional en esta área que cada día exige más de quienes participamos en ella”.

(20 de marzo de 2006)



Durante su participación en el Diplomado, Juan Pablo Valdivieso se desempeñaba como Product Manager de RECAUDADORA.

En la actualidad, ocupa el cargo de Gerente de Negocios de TWINS TECH.

Carmen Gloria Mourgues

Jefa de Servicio al Cliente, SERVINCO

4º Generación del Diplomado, año 2005.

“Para mí, participar en el diplomado tuvo, sin lugar dudas, muchísimas cosas positivas, tanto en lo personal como en lo profesional.

En lo profesional, el diplomado me permitió aprender y conocer mucha terminología que no manejaba, aprender una cantidad importante de conceptos relativos al call center que desconocía y que, indudablemente, me permitieron tener una concepción y una visión fascinante y atractiva del mundo del call center, contact center y servicio al cliente.

En lo personal, lo más gratificante fue poder conocer y compartir con un grupo de profesionales de primera línea que me permitió ampliar mi círculo de amistades”.

(16 de marzo de 2006)



Ada De Luca

Gerente General, Estivus Salón de Belleza

4º Generación del Diplomado, año 2005.

“El encontrarme con la posibilidad de realizar el diplomado ha sido para mí una excelente experiencia a nivel profesional y personal.

A nivel profesional, me ha permitido conocer en profundidad la industria local del Contact Center y tener más nociones respecto de la tecnología aplicada. Gracias al programa, hoy por hoy, sé que implica y cómo se maneja cada eslabón que lo compone, lo que me permite moverme en el medio de forma idónea, pudiendo así llevar adelante en todos sus niveles (logístico, económico y tecnológico) el proyecto que la empresa ha puesto en mis manos.

A nivel personal, me permitió tener la experiencia de conocer a un equipo de docentes del mejor nivel y poder compartir experiencias con un grupo extraordinario de personas que, por su calidez humana, siempre tendrán un lugar destacado en mis recuerdos”.

(16 de marzo de 2006)



Durante su participación en el Diplomado, Ada De Luca se desempeñaba como Jefe de Servicio al Cliente de TECNOFARMA, donde más tarde pasó a ocupar el cargo de Gerente de Servicio al Cliente. Actualmente Ada es dueña de su propia empresa.

NOS ELIGIERON entre 2004 y 2015

Luego de 11 años y 17 generaciones del Diplomado, hemos contado con la presencia de destacados profesionales de las siguientes empresas:

- ♦ A3D C
- ♦ ABG OUTSOURCING
- ♦ ACCE-INA
- ♦ ACHS - ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD
- ♦ ACTION LINE CALL CENTER
- ♦ AGUNSA
- ♦ ALTAVIDA SEGUROS
- ♦ AMB COMUNICACIONES
- ♦ ARIZTIA
- ♦ ASSIST-CARD
- ♦ AUTOMOVIL CLUB DE CHILE
- ♦ AVON
- ♦ BANCO BCI
- ♦ BANCO BICE
- ♦ BANCO CREDICHILE
- ♦ BANCO DEL DESARROLLO
- ♦ BANCO PARIS
- ♦ BANCO SANTANDER SANTIAGO
- ♦ BANCO SCOTIABANK
- ♦ BANCO SECURITY
- ♦ BOOKS AND BITS
- ♦ CAJA DE COMPENSACION LOS ANDES
- ♦ CANAAN
- ♦ CCS
- ♦ CENCOSUD
- ♦ CHILECOMPRA
- ♦ CHILENA CONSOLIDADA - ZURICH
- ♦ CHILEXPRESS
- ♦ CLINICA ALEMANA
- ♦ CLINICA ARAUCO
- ♦ CLINICA DAVILA
- ♦ CLINICA LAS CONDES
- ♦ COASIN
- ♦ CONTACTO-SA
- ♦ COPEC
- ♦ CORFO
- ♦ D&S - LIDER
- ♦ DAIHATSU AUTOMOTRIZ CHILE S.A.
- ♦ DTS CALL CENTER
- ♦ EFE - EMPRESA DE FERROCARRILES DEL ESTADO
- ♦ EGYS
- ♦ EMBOTELLADORA ANDINA
- ♦ ENTEL
- ♦ ENATEL
- ♦ ESPACIO MAYOR
- ♦ E-TACTICA
- ♦ EUROP-ASSISTANCE
- ♦ EVERCRISP
- ♦ FASTCO
- ♦ FUNDACIÓN ARTURO LÓPEZ PEREZ
- ♦ GASCO
- ♦ GEPYS
- ♦ HELP
- ♦ HISPANIC GLOBAL
- ♦ HOLDING LTDA.
- ♦ HTS - HOSPITAL DEL TRABAJADOR
- ♦ ICCOM
- ♦ ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
- ♦ INDURA
- ♦ INRESEARCH
- ♦ ISAPRE FUNDACION
- ♦ IUFON CALL CENTER
- ♦ JBV
- ♦ KUPFER

- ♦ LA POLAR
- ♦ LANCOURIER
- ♦ LEGAXION
- ♦ LEXIS NEXIS
- ♦ LIBERTY SEGUROS
- ♦ MANANTIAL
- ♦ MANDATOS SECURITY
- ♦ MANPOWER
- ♦ MANQUEHUE NET
- ♦ MARKETTEAM
- ♦ MASCERCA CONTACT CENTER
- ♦ MERCATECH
- ♦ MINISTERIO PUBLICO
- ♦ MOVISTAR
- ♦ MULTIVOICE
- ♦ NEXTEL
- ♦ NUEVO CONCEPTO CALL CENTER
- ♦ ORBI CONSULTORES
- ♦ ORSAN
- ♦ CHEQUECOMPRA
- ♦ OTS CONSULTING
- ♦ PARIS
- ♦ PARQUE DEL RECUERDO
- ♦ PAYRROLL
- ♦ PLUS CONSULTING
- ♦ POLICOMP
- ♦ PREGO CALL CENTER
- ♦ PRINCIPAL
- ♦ PROMEPART ISAPRE
- ♦ QUALITY LTDA.
- ♦ QUINTEC
- ♦ RECAUDADORA
- ♦ RIPLEY
- ♦ SECURITY SAT
- ♦ SEGUROS DE VIDA VIDACORP
- ♦ SELECT
- ♦ SERBANC
- ♦ SERMECOOP
- ♦ SERVINCO
- ♦ SICC
- ♦ SII - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
- ♦ SITE CHILE
- ♦ SMARTCOM
- ♦ SONDA
- ♦ ST COMPUTACION
- ♦ SURASISTENCIA CALL CENTER
- ♦ SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES -SEC
- ♦ SYNAPSIS CALL CENTER
- ♦ TECNOFARMA S.A
- ♦ TELEFÓNICA CTC CHILE
- ♦ TERRA
- ♦ TNT EXPRESS WORLDWIDE
- ♦ TRANSTECNIA
- ♦ UNITEC CHILE
- ♦ UNO COMPUTERLAND MICROCARE
- ♦ WATTS S.A.
- ♦ XEROX
- ♦ YPF
- ♦ ZURICH

POSTULE
al
600 200 00 77