

Juan Pablo Barboza

Nacionalidad: Argentina
Residencia actual desde 2016 en Panamá.
Celular: +507 61599699 - San Francisco, Panamá.
juanpablobarboza.com - info@juanpablobarboza.com
LinkedIn: www.linkedin.com/in/barbozaspeaker
Instagram: www.instagram.com/juanpablobarboza_



» Habilidades / Áreas de especialización

Marketing. Experiencia y servicio al cliente. Atención al cliente. Venta estratégica. Fidelización de clientes y CRM. Marketing digital. Desarrollo de sitios web y ecosistemas digitales. Innovación. Gestión del cambio. Transformación digital. E-Commerce. Comunicaciones corporativas. Publicidad. Cultura organizacional. Liderazgo. Gestión de personal. Trabajo en equipo.

» Consultor, capacitador & speaker Internacional en en 17 países de Latinoamérica (Desde 2010).

De 60, se mencionan 30: Apple Authorised Reseller. Philips. Avianca. Novartis. Burger King. Digicel. GBM. Cable & Wireless. BBVA. VisaNet. BID Banco Interamericano de Desarrollo. Banco Cuscatlán. Scotiabank. Banco Agrícola. Banco Popular. Banco nacional. Banesco. Banco G&T Continental. Cemex. Cavipetrol. Asobancaria Colombia. Cencosud Chile. Entel Perú. Barrick Argentina. Grupo Consorcio Seguros Chile. Fenalco Colombia. Insaforp El Salvador, Almacenes Siman Centroamérica. EPA Empresas Panameña de Alimentos, Essentia Polipropileno Colombia, entre otras.

» Capital Bank y empresas subsidiarias (Panamá, 2019-2020). Gerente Senior Corporativo de Mercadeo e Innovación

-Áreas a cargo: Mercadeo y Comunicación, Experiencia y Servicio al cliente, Canales Alternos y Banca en Línea, E-Commerce, Innovación y transformación digital. Logros: Planificación estratégica de Innovación y Marketing, Modelos de CX UX UI, Plan de Innovación Estratégica y desarrollo e implementación de modelos y ecosistemas digitales, Plan de Comunicación Estratégica, creación y desarrollo de área y plan de Mercadeo Digital y Redes Sociales, desarrollo del área y plan de Inteligencia y productos financieros, desarrollo de nuevos productos y campañas de lanzamiento, desarrollo de nuevo web site del grupo, planificación e implementación de CRM, lanzamiento de servicio de E-Commerce, implementación de Mailchimp, lanzamiento de productos financieros y re lanzamiento de banca privada y premium, re lanzamiento de sucursales en el interior del país y nueva identidad corporativa, plan de branding estratégico. Capacitación e inducciones para toda la empresa.

» Más Móvil Panamá Grupo Liberty, (Panamá desde 2024). Programa de capacitación, mentoring y consultoría.

-Creación y desarrollo del Programa Conecta Programas de capacitación en Experiencia, servicio y atención al cliente y en Liderazgo comercial. y asesoramiento en Gestión
-Mentoring y consultoría gerencial en Gestión de Servicio al cliente.
-Desarrollo de encuestas, focus groups y mediciones.

» Cable & Wireless Business Grupo Liberty, (Panamá, desde 2022). Desarrollo de Escuela corporativa. Consultor, Mentor, Capacitador.

-Creación y dirección académica de la Escuela Corporativa Beats Academy Cable & Wireless Panamá.
-Director académico, profesor y mentor de los Programas de Venta Estratégica y Liderazgo Comercial.
-Consultor del Plan de Customer Value Proposition 2022/23

» Burger King Panamá. (Panamá, 2018-2019). Programas de Liderazgo y Servicio al cliente

-Creación, dirección y capacitación en Programas de Atención al cliente y Programas de Liderazgo. Consultoría para la Alta Gerencia. Elaboración de manuales, encuestas y trabajo de campo en sucursales. Creación de know how para grupo A.J Vierci para implementación en Panamá, Uruguay, Paraguay y Brasil.

» Hospital Nacional (Panamá, 2017-2018). Programa de Excelencia en Servicios y Liderazgo de servicios

-Dirección y capacitación en Programa PES Excelencia en Servicio al paciente/cliente y Programa PLP Liderazgo Positivo para alta gerencia y gerencia media segmentado por áreas. Consultoría para la Alta Gerencia. Elaboración de manuales, encuestas y trabajo de campo. Desarrollo de Plan y modelo estratégico de Experiencia, empatía, servicio y atención del paciente/cliente.

» **Banco Cuscatlán Director (Guatemala y El Salvador, 2023). Programas de Venta estratégica y de Liderazgo comercial**

-Dirección, capacitación y mentoring para equipos comerciales y gerentes.

» **Empresa Panameña de Alimentos (Panamá, desde 2021). Programas de capacitación**

-Co Director y capacitador del Programa Innovation Leadership Ciclo 2021 y Ciclo 2022
-Programa de Industria 4.0 y cambio para colaboradores y mandos medios.
-Programas de Bienestar, Inteligencia emocional, Influencia y comunicación y Trabajo en equipo.

» **Asistir Servicios Médicos (Argentina, 2010-2014). Gerente del Programa de Servicio y Atención al Cliente**

-Desarrollo e implementación de Plan Estratégico de Servicio y Atención del Paciente/Cliente. Creación de la Escuela Corporativa y generación de alianzas con Universidades. Programas de inducción y entrenamiento de líderes y colaboradores. Investigación de mercado, desarrollo de encuestas y focus groups, informes y entregables de satisfacción de clientes.

» **Syngenta México (México, 2022). Programas de Venta estratégica y de Liderazgo comercial**

-Dirección, capacitación y mentoring para equipos comerciales y gerentes.

» **EMG Ambiental, (Panamá, 2022). Outsourcing de Marketing y Capacitador**

-Creación, dirección y desarrollo del Plan de Mercadeo, Experiencia y servicio al cliente. Desarrollo de nuevo branding e imagen corporativa. Desarrollo de ecosistema de mercadeo digital, sitio web y redes sociales.
-Desarrollo del Programa de Capacitación en Servicio y atención al cliente.
-Asesoramiento gerencial en temas de desarrollo organizacional, liderazgo y trabajo en equipo
-Mentoring estratégico y comercial con gerentes

» **Digicel Telecomunicaciones (Panamá, 2020-2022). Programas de capacitación y consultor de comunicación**

-Co Director y capacitador del Programa Innovation Leadership Ciclo 2020 y Ciclo 2022
-Consultor y director del Plan de Comunicación Interna de la empresa.

» **BID Banco Interamericano de Desarrollo (El Salvador 2014-2016). Comunidad Mujer Banco G&T**

-Desarrollo de comunidad de mujeres ejecutivas clientas. Programas de capacitación, mentoring y asesoramiento. De 30 mujeres se llevó a 300 y aumento más de un 100% la solicitud de créditos Pyme. Fue premiado en Washington por Global Banking Alliance for Women

» **Banco Popular y Banco Nacional (Costa Rica, 2014-2015). Programa Mujer Ejecutiva**

-Dirección, desarrollo y capacitación. Programa de formación gerencial para mujeres ejecutivas de los bancos.

» **MassNegocios Business School y Revista MassNegocios (Argentina 2004-2009). Socio creador y Director**

-Creación, producción y dirección editorial de revista de negocios, newsletter y portal web. Dirección de marketing y comunicación. Director académico de programas de capacitación abierta e in company. Producción de eventos, congresos internacionales y programas académicos. Creador de escuelas de emprendedores, programas para la mujer empresaria y desarrollo de comunidad de empresarios.

» **Eficiencia Empresaria, Bosch Car Service y Savian Biotech (Argentina, 2007-2014). Outsourcing de Marketing y Comunicación**

-Desarrollo de Plan de Marketing y Comunicación anual. Desarrollo y gestión de sitio web, newsletter y redes sociales. Producción comunicacional, eventos y diseño gráfico. Capacitación y consultoría a empresas clientes en marketing y comunicación.

» **Vía Rent a Car (Argentina 2000-2004). Outsourcing de Marketing y Comunicación**

-Director de Marketing y comunicación part time y consultor en Elaboración y ejecución del Plan de negocios, start up y plan de marketing. Estrategias de promoción y publicidad, apertura de sucursales, estrategia de ventas y formación de fuerza de ventas. Identidad y branding, comunicación, desarrollo de web site y marketing en internet.

» **Socio, director y webmaster en 27 Internet (Argentina 2000-2004).**

-Desarrollo de estrategias en Internet, portales, sitios web, minisitios y campañas, branding digital, comunicación, E-Commerce, Intranet para organizaciones de Argentina, España y U.S.A.

» **Repuestos Pesados Argentina (Argentina 1999-2001). Jefe de Marketing**

-Encargado de Plan de Marketing y comunicaciones, relaciones con clientes, programas de fidelización, estrategias en Internet, sitio web, branding, gestión de clientes e inteligencia comercial, publicidad y promoción, eventos y ferias.

» **Formación académica**

- Executive MBA de la Universidad Francisco de Vitoria (España)
- Master en Dirección de Empresas de la Universidad Católica de Córdoba (Argentina)
- Master en Comunicación Corporativa de la Universidad Juan Agustín Maza (Argentina)
- Licenciado en Comunicación Social. Periodista, publicista, diseñador y webmaster.
- Diplomado en PNL con American Union of NLP

» **Director de programas y Profesor en las siguientes universidades y escuelas de negocios**

- | | |
|---|---|
| » ADEN Business School | » UTP Panamá |
| » Seminarium Internacional | » USIL (Perú). |
| » ALTAG Latinoamérica | » Universidad del Aconcagua (Argentina). |
| » Grupo Actualización Ejecutiva Centroamérica | » Universidad Tecnológica Nacional (Argentina). |
| » Universidad Católica de Murcia (España). | » Universidad Juan A. Maza (Argentina). |
| » Universidad del Externado (Colombia). | » Universidad Nacional de Cuyo (Argentina). |
| » CESA (Colombia). | » B&T Meetings Perú |
| » Universidad de Lima (Perú). | » PTF Paraguay. |
| » Universidad Alas Peruanas (Perú). | » USAP (Honduras). |
| | » UNIBE (Rep. Dominicana). |