Juan Pablo Barboza

Nacionalidad: Argentina
Residencia actual desde 2016 en Panamá.
San Francisco, Panamá.
Móvil/Whatsapp: +507 61599699
Website: www.juanpablobarboza.com
Email: info@juanpablobarboza.com
Linkedin: www.linkedin.com/in/barbozaspeaker
Instagram: www.instagram.com/juanpablobarboza_
Spotify: Experiencia y Servicio al Cliente y Desarrollo Organizacional 4.0

»Desempeño actual:

-Consultor, capacitador y speaker internacional en 17 países de Latinoamérica en temas de: Innovación, Marketing, Ventas, Experiencia del cliente, Servicio y Atención al cliente, Comunicación estratégica, Liderazgo, Bienestar y Desarrollo organizacional.
-Actualmente trabaja en: Mercantil Banco, Óptima Seguros, Grupo Motta, Más Móvil y Cable & Wireless en Panamá.
-Autor de 3 libros: "Customer Centric Estrategias enfocadas en el cliente", "360 Inteligencia comercial" y "Touchpoints® Gestión de Experiencia y Servicio al cliente."
-Director de Hero® Academy.
-Profesor en escuelas de negocios internacionales como: ADEN, Seminarium Internacional, Quality Leadership University. ALTAG Latinoamérica y Grupo Actualización Ejecutiva Centroamérica, entre otras.

» Habilidades / Áreas de especialización

Innovación y Transformación digital, Aplicaciones de IA, Estrategias de Marketing, Marketing digital, E-Commerce, Webmaster, Diseño gráfico, Estrategias de Cliente 360 & Inteligencia Comercial, Mediciones & Focus Group, Modelos y Estrategias de Customer Centric, Técnicas de Ventas, Experiencia del cliente, Servicio y Atención al cliente, Fidelización de clientes. Comunicación estratégica, Publicidad y propaganda, Periodismo, PNL, Comunicación interna, Transformación cultural, Liderazgo, Bienestar y Desarrollo organizacional, Escuelas corporativas y Entrenador corporativo.

» Se desempeñó como Consultor, Capacitador & Speaker Internacional en en 17 países de Latinoamérica en todas las industrias (Desde 2010) en las siguientes empresas:

»Burger King. Philips. Avianca. Novartis. Cable & Wireless. Más Móvil. Mercantil Banco. Digicel. GBM. Syngenta. BBVA. VisaNet. BID. Banco Cuscatlán. Banco G&T Continental. Scotiabank. Banesco. Banco Agrícola. Banco Popular y Banco nacional de Costa Rica. Grupo Consorcio Seguros Chile. Óptima Seguros. Asobancaria Colombia. Fenalco. Cemex. Almacenes Simán. Cencosud Chile. Entel Perú. Cavipetrol Colombia. Premex. Italcol. Hospital Nacional de Panamá. EPA Empresa Panameña de Alimentos. Barrick Argentina. Belatrix Software. Línea Directa. Centro Comercial Galerías. ACE Centros Comerciales Colombianos, Esenttia Polipropileno. Paseo Central Mall. Anavip. Aprocerpa. EMG Ambiental. Apple Authorised Reseller. Bosch Car Service. Hospital Británico de Uruguay. Hospital Español. Hospital Italiano. Asistir Servicios Médicos. Instituto Zaldivar. A Tiempo Emergencias. Clínica Godoy Cruz. Imagen Diagnóstica. Oftar Oftalmología. IMA Instituto Médico de Adelgazamiento. Universidad UPAO. Universidad Autónoma de Perú. Vía Rent a Car. Eficiencia Empresaria. Savian Biotech. Cadea Agroalimentos de Argentina. Entre otras.

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

-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.

» Mercantil Banco, (Panamá desde 2024). Creación y Dirección de Programas y Capacitador.

-Creación y desarrollo del Programas de Customer Centric para toda la empresa. Programas de entrenamiento en Gestión de Experiencia y Servicio al cliente para áreas cobros, call center y seguros.

-Mentoring y consultoría gerencial en Gestión de Servicio al cliente.
-Desarrollo de encuestas, focus groups y mediciones.

»Grupo Motta, (Panamá desde 2025). Creación de Programas, Consultor y Capacitador.

-Coach y entrenador en Venta & Servicio al Cliente. Programas presenciales de campo para Attenza Free Shop Panamá, El Salvador y Ecuador.

» Más Móvil Panamá Grupo Liberty, (Panamá desde 2024). Creación y Dirección de Programas, Consultor, Mentor y Capacitador.

-Creación y desarrollo del Programa Conecta Programas de capacitación en Experiencia, servicio y atención al cliente y en Liderazgo comercial. y asesorasmiento 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, Creación y Dirección de Programas, Consultor, Mentor y 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, Liderazgo Comercial y Experiencia del Cliente.
-Consultor del Plan de Customer Value Proposition 2022/23
-Mentoring en Venta estratégica.

» Burger King Panamá. (Panamá, 2018-2019). Creación de Programas, Consultor y Capacitador.

-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). Creación y Dirección de Programas, y Capacitador.

-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). Capacitador.

-Dirección, capacitación y mentoring para equipos comerciales y gerentes de Banca y servicios financieros para ejcutivos de Guatemala y El Salvador.

» Empresa Panameña de Alimentos (Panamá, desde 2017 hasta la actualidad). Creación y Dirección de Programas y Capacitador.

-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, Trabajo en equipo, Feedback, Servicio al Cliente.

» Asistir Servicios Médicos (Argentina, 2010-2014). Director 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). Creación de Programas, Mentor y Capacitador.

-Dirección, capacitación y mentoring para equipos comerciales y gerentes en los Programas de Liderazgo y de Venta & Servicio al Cliente B2B.

» EMG Ambiental, (Panamá, 2022). Outsourcing de Marketing, Creación y Dirección de Programas 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). Creación, Dirección de Programas y Capacitador.

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

» BID Banco Interamericano de Desarrollo (El Salvador 2014-2016). Consultoría, Creación de Programas, Mentor y Capacitador.

-Consultoría con el Banco G&T El Salvador para el desarrollo de la Comunidad de Mujeres Ejecutivas Clientes. 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). Creación, Dirección de Programa y Capacitador.

-Director del Programa Mujer Ejecutiva. Dirección, desarrollo y capacitación. Programa de formación gerencial para mujeres ejecutivas de ambos bancos. Formación ejecutiva para Gerentes Mujeres.

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

-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 Comunicación Corporativa (Argentina)
»Licenciado en Comunicación Social. Periodista, publicista y webmaster.

»Diplomado en PNL con American Union of NLP
»Especialización en Docencia Superior. (En curso)

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

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