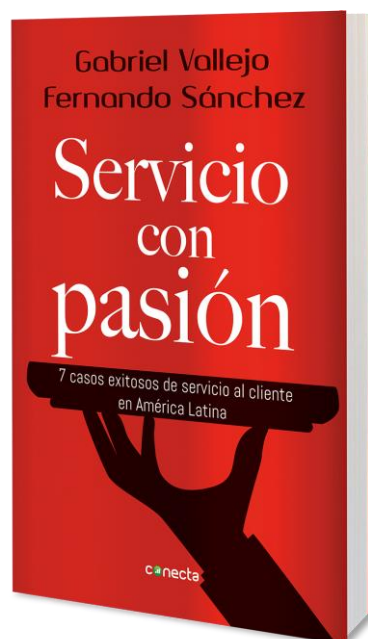


**SERVICIO CON PASIÓN Y UN PASO ADELANTE: DOS LIBROS QUE  
LE AYUDARÁN A PRESTAR UN SERVICIO DE CLASE MUNDIAL**

- *“El servicio al cliente nace de la intuición pero solo la decisión y el carácter logran convertirlo en un factor único de diferenciación”.*  
*Gabriel Vallejo y Fernando Sánchez autores de Servicio con pasión y Un paso adelante*
- *“Clientes somos todos. Desde aquellas personas que de manera frecuente acceden a la oferta de productos de una empresa y pagan por ellos; pasando por los colaboradores que hacen parte de la organización, hasta los vecinos del barrio en el cual se desarrolla la actividad económica”.*

*Gabriel Vallejo y Fernando Sánchez*



**Servicio con pasión** (Conecta, 2017) y **Un paso adelante** (Conecta, 2017), publicados por primera vez en 2011, se convirtieron en best seller en América Latina por su reveladora estrategia novedosa para que las organizaciones puedan tomar decisiones teniendo al cliente como eje central de todos los procesos. Penguin Random House Grupo Editorial a través de su sello Conecta reedita estos dos textos imprescindibles en busca de las mejores prácticas en temas de servicio al cliente.

## Comunicado de Prensa

---

Los autores hacen uso de su amplia experiencia como conferencistas y asesores para responder preguntas como por qué los clientes abandonan a las empresas, cuáles son las cuatro deficiencias principales del servicio, por qué es tan importante el talento humano, entre otras. Además revelan las estrategias que siete empresas latinoamericanas llevaron a cabo para convertirse en líderes de servicio al cliente en toda América Latina.

“Las buenas experiencias no tienen que estar asociadas necesariamente a los restaurantes, los hoteles, y los *spa*. Verán que encontramos un banco en donde esperar es un placer, no solo porque cuenta con unas instalaciones maravillosas, abiertas e iluminadas, sino porque maneja la expectativa de sus clientes les informa con exactitud en cuánto tiempo serán atendidos. Un banco de donde la gente no sale de mal genio, sino con una sonrisa: de eso se trata el servicio al cliente”.

“Nos concentramos en encontrar organizaciones que consideraran el tema del servicio al cliente como una estrategia integral que involucra desde las políticas de la organización, hasta la forma como se diseñan sus espacios. Una vez realizamos la investigación, pudimos observar que no es casual que estas siete empresas hayan sido seleccionadas para esta publicación, pues comparten una misma filosofía de servicio: trabajan cada día por mejorar su producto, no escatiman recursos para sorprender a su cliente, se interesan por las expectativas profesionales y personales de sus colaboradores, son muy creativos en su trabajo y le dan cabida a su intuición”, explican los autores de los libros.

Apoyándose en su trabajo realizado en diferentes áreas empresariales, los autores presentan dos valiosos y revolucionarios textos para todos los empresarios deseosos de darle un valor agregado a sus negocios mediante el servicio al cliente.

## Comunicado de Prensa



**Gabriel Vallejo López** es abogado de la Universidad Externado de Colombia; tiene un postgrado en gerencia de recursos humanos en la Universidad de los Andes, adelantó estudios de mercadeo en Eafit-Cesa de Colombia y tiene un MBA en dirección de empresas en el Instituto de Empresa de Madrid – España, estudios de coaching en Ola Coach de España, además de un curso de alta dirección en el Ipade de México. Vallejo López ha ocupado entre otros cargos la gerencia de servicio al cliente de Compañía Mundial de Seguros, la gerencia de mercadeo de la cadena Hoteles Royal, la vicepresidencia de recursos humanos de Noel, la gerencia general de Canal Capital de Bogotá, la dirección general de HSM Group México, la vicepresidencia comercial para Latinoamérica de HSM Group, la gerencia general de

medios especializados de Casa Editorial *El Tiempo* y la vicepresidencia de MEDIA 24 la comercializadora de medios de Casa Editorial *El Tiempo*. Gabriel Vallejo es uno de los más destacados conferencistas en temas de servicio al cliente; más de 180 conferencias en las empresas más importantes reconocen a Gabriel como el experto número 1 en servicio al cliente de América Latina. En el sector público fue director del Departamento de Prosperidad Social y fue Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible.



**Fernando Sánchez Paredes** cursó su educación básica en el Liceo Francés y en el colegio Refous de la ciudad de Bogotá, es Ingeniero Industrial de la Universidad de los Andes, realizó una especialización en planeación estratégica de mercadeo para hoteles y una Maestría en Finanzas y Planificación Económica de la Universidad de Amberes en Bélgica. Sánchez Paredes es el Presidente de la cadena Blue Doors Hotels. Es uno de los hoteleros más destacados de Colombia, con más de 25 años de experiencia. Este conferencista trabajó con Hoteles Royal por más de 11 años, primero como Gerente General del reconocido Hotel Bogotá Royal y posteriormente como presidente del grupo económico, en donde lideró un ambicioso plan de expansión para la compañía, en las más importantes ciudades de Colombia y América Latina. Así logró convertir a los Hoteles Royal en una de las empresas más admiradas del sector. Fernando es un reconocido

consultor y especialista en servicio al cliente; un verdadero experto en temas de calidad y planeación. Fue asesor de la empresa de construcción AR, en donde puso en marcha el Hotel AR Salitre Bogotá y el Centro de Convenciones AR. Es un conferencista exitoso que ha visitado a más de 100 de las más prestigiosas empresas de América Latina.