

**Experto Colaborador: George Kastner Ph.D.**

**Master Class: Experiencia del cliente con Experiencia de empleados**

**Nota Biográfica:**

George Kastner es un consultor de estrategia y operaciones reconocido internacionalmente que se centra en ayudar a las empresas a planificar su futuro. Después de haber trabajado en 26 países, en cuatro continentes, el profesor Kastner aporta una sensibilidad cultural a sus clientes.

El Dr. Kastner es el fundador y CEO de First GTK, una firma internacional de consultoría estratégica y de desarrollo de negocios. Fue presidente de Arthur D. Little Latino América, vicepresidente senior de Arthur D. Little, Inc. y director de clientes clave. en todo el mundo. Director del proyecto NOMOS en el Center For International Affairs, CFIA, de Harvard; miembro coordinador del Grupo Santa Lucía, múltiples veces panelista y representante al World Economic Forum y miembro de varias juntas directivas en tres países. Tiene más de 50 publicaciones arbitradas, 10 capítulos de libros editados y múltiples entrevistas de prensa, televisión y la radio en Asia, Europa, USA y varios países de Latino América.

Ha desarrollado enfoques y programas innovadores con enfoque pragmático, orientados a resultados. Dr. Kastner fue públicamente reconocido por el gobierno venezolano con el premio más alto por su contribución a la educación y el desarrollo del talento en el país. También fue reconocido y nombrado Profesor Titular en IESA, en Caracas, Venezuela, y HULT International Business School, en Boston, USA por sus contribuciones académicas, sus evaluaciones excepcionales por parte de los estudiantes, y en el éxito y la etiqueta en el aula.

El profesor Kastner enseñó en seis universidades en nueve países; Actualmente, tiene un nombramiento de profesor adjunto en la Escuela de Negocios de la Universidad de Miami.

**Sumario de la ponencia:**

En esta ponencia se tratarán aspectos como:

- ¿Experiencia del cliente = Experiencia de empleados? ¿Es posible tener uno sin el otro?
- ¿De quién es la responsabilidad de la experiencia del empleado? Y ¿del cliente?
- Las acciones del empleado determinan la experiencia del cliente: capacitación; obstáculos tecnológicos; tardo; comunicación; procesos; derechos; participación; y libertadores.
- El balance entre la estandarización y la flexibilidad
- El impacto de la “ZOOMOLOGIA”
- El medio que establece la relación es secundario, el viaje si y el viaje del empleado y del cliente no son paralelos sino se cruzan
- ¿Qué viene primero y que hacemos? ¿Existe talla única?