

C.V. Edith O. López Hirata
Lic. En Turismo
M. en C. con especialidad en administración de negocios

Es Consultora de Empresas, se ha especializado como conferencista y facilitadora de programas prácticos para niveles Gerenciales y operativos. Cuenta con más de 20 años de experiencia en el área de capacitación y en el diseño de cursos customizados e identificación de comportamientos vitales en todas las áreas.

Su experiencia laboral es de 15 años en arrendadoras de vehículos de prestigio a nivel mundial como National car Rental y Budget Car Rental. ocupando puestos gerenciales en el área de Ventas, Operaciones, Reservaciones, Atención a Clientes y Capacitación.

Ha impartido cursos en el interior de la República Mexicana para la fuerza de ventas, call center, personal administrativo y de primer contacto con el cliente en National Car Rental y Budget Car Rental.

En apoyo a algunas empresas que pertenecieron al grupo de National Car Rental. Ha impartido cursos a empresas como Ford, Volks Wagen y Assist Card, todos en el área de ventas.

Ha realizado aportaciones importantes en la implementación de planes y procedimientos de trabajo, así como el diseño y ejecución de controles en áreas de Servicio al Cliente, Call Center, Operaciones y Ventas.

Como consultora en Calidad del servicio ha diseñado instrumentos de medición de la calidad en el servicio al Cliente Interno y Cliente Externo. Ha Implementando modelos de servicio y estrategias que han contribuido a una mejora notoria en la calidad de los servicios de las Organizaciones.

Lideró la creación de la Universidad Corporativa de Quiero Casa con consultoría de diagnóstico y diseño de contenidos temáticos para el área comercial.

Como conferencista ha colaborado para Soporte y Capacitación, Fundación Rafael Dondé, ISSSTE, Ferrovalle, Wal-Mart, PCO Meetings México (Centro Banamex), Hotel City Express Jr. y AMFE, Congreso Nacional de Ventas en WTC ,
Dental Mexicana.

Los principales cursos que ha impartido desde hace 20 años son; Atención telefónica, Técnicas o Habilidades en Ventas, Ventas estratégica, Ventas efectivas, La venta consultiva, Value selling, Etiqueta telefónica, Telemarketing, Servicio al Cliente, Atención a Clientes, Calidad en el Servicio, Habilidades para Asistentes Ejecutivas, Recepcionista de Alto Impacto, Habilidades para Supervisores, Calidad en el Servicio, Trabajo en Equipo, Equipos de Alto Desempeño, Comunicación, Liderazgo y Coaching, Sensibilización al Cambio, Inteligencia Emocional y Manejo del Estrés, Team Building, Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Efectividad Directiva, Cobranza Telefónica Efectiva, Formación de instructores y Manejo de Situaciones Difíciles con los Clientes.

Durante los últimos 14 años ha impartido cursos para diferentes instituciones de gobierno como empresas privadas. Mencionando algunas se encuentra Ciudad de los niños, Hotel Nikko México, Okidata de México, Pizza Hut, KFC (Kentucky Fried Chicken), Accenture, Procesar, Quest Diagnostics, Oracle, Soporte y Capacitación, Condor Consulting Team, Compucentro, Cloud, Casa Boker, Movistar, IMP (Instituto Mexicano del Petróleo), Alcatel – Lucent, Hotel Geneve, Hotel Sheraton Centro Histórico, La Herradura, Gerat, Sistema IAVE, Iron Mountain, Wal-Mart, Chillis, ISSSTE, SAGARPA, Dymler Chrysler, Kone, SSP, Bancomer, Caja Popular Mexicana, Litoprocess, CFE, CONDUSEF, SEGOB, Universidad la Salle, Codere, Universidad Mexicana, Dupont, Experiencias Xcaret, Digitex, Sánchez, Lamosa-Porcelanite, CJF, Sky, Larousse, Ginga, ITESM campus Puebla, Opticas Devlyn, Mercedes Benz, Federal Mogul, Stanhome, Grupo GMD, Logistica de México, Banyan Tree, Telecomm, West Rock, Aceros Perforados, IFF, High Lander, Tech Data, CONDUSEF, Heymat, IFF, City Express, Hotel Krystal, CINVESTAV, INVI, SKY, Calendarios LEN, PEI, OKA Sport, Auditoria Superior, Quiero Casa, ITG, TSJDF, Hevercorp, Mag Medical, SURA, Banyan Tree Acapulco, Sigma Alimentos, San Gil, Herman Miller, Grupo Gondi, Sura, Diseños Alejandrez, AT&T, Museo Memoria y Tolerancia, HSBC, IMSS, AJR, SEGOB, Senado de la Republica, CBRE, Frivasa, La Jornada, Centro Médico S.XXI, INFRA Medica, RPPyC, DGRT, INVEX, ITG, Qualitas, Si Vale, Global Lynx, Euro Combustión, CENEVAL, Casa Cuervo, IMSS, GinGroup, Grupo Geisha, INTERCAM Banco, PE, Cabify, Grupo Ostar y SURA, entre otros.

HSBC consultoría desarrollo de guiones telefónicos y cursos para Servicio al Cliente y Ventas.
INFRA consultoría en la implementación de KPI’s, protocolos, guiones telefónicos y curso de Servicio al Cliente y Ventas.
AAK. Diseño de protocolos de comunicación escrita (correo electrónico y whatsapp) y guiones telefónicos.