



M. en C. Edith López Hirata Lic. En Turismo y Maestra en ciencias 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 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.

Su trabajo de tesis para obtener el grado de maestra en ciencias lo desarrollo en el tema de calidad en el servicio e inteligencia emocional.

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, implantando modelos de servicio y estrategias que han contribuido a una mejora notoria en la calidad de los servicios de las Organizaciones.

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

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



Los principales cursos que ha impartido desde hace 20 años son; Trabajo en Equipo, Equipos de Alto Desempeño, Comunicación, Comunicación efectiva, Liderazgo y Coaching, Sensibilización al Cambio, Inteligencia Emocional y manejo del estrés, Team Building, Técnicas o Habilidades en Ventas, Ventas estratégica, La venta consultiva, Value selling, Telemarketing, Servicio al Cliente, Atención a Clientes, Calidad en el Servicio al estilo Disney, Habilidades para Asistentes Ejecutivas, Habilidades para Recepcionistas de Alto Impacto, Habilidades para Supervisores, Calidad en el Servicio, Atención telefónica con calidad y calidez, Gerencia de ventas, Los 7 hábitos de la Gente Altamente Efectiva, Efectividad Directiva, Cobranza Telefónica Efectiva, Gestión efectiva del tiempo, Formación de instructores y Manejo de Situaciones Difíciles con los Clientes, Administración del tiempo.

Durante los últimos 14 años ha impartido cursos para diferentes instituciones de gobierno, así como empresas privadas. Entre otras, para 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, Ópticas Devlyn, Mercedes Benz, Federal Mogul, Stanhome, Grupo GMD, Logística de México, Banyan Tree, Telecomm, West Rock, Aceros Perforados, IFF, Green 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, Kyocera, Museo Memoria y Tolerancia, HSBC, IMSS, AJR, SEGOB, Senado de la Republica, CBRE, Frivasa, La jornada, Centro Médico S.XXI, AAK, INFRA Medica, RPPyC, INVEX, ITG, Qualitas, Si Vale, Global Lynx, Euro Combustión, CENEVAL, Casa Cuervo, IMSS, GinGroup, INTERCAM Banco, PE, Cabify, Grupo Ostar, Euro cotton y SURA.

En HSBC consultoría en desarrollo de guiones telefónicos y cursos para Servicio al Cliente y Ventas.

En INFRA consultoría en la implementación de KPI's, protocolos, guiones telefónicos y curso de Servicio al Cliente y Ventas.

En CFE diseño de cursos para niveles operativos, supervisores, jefes de área y gerentes, impartiendo cursos durante 7 años consecutivos.

