

Alexander Pavez Silva

cl.linkedin.com/in/alexanderpavez

Celular: (56 9) 93235833

E-mail: apavezs@hotmail.com

RESUMEN

Ejecutivo de trayectoria gerencial con demostrada versatilidad organizacional, Magister en Administración de Empresas y con 16 años de experiencia en áreas Comerciales, Servicio al Cliente, Administración y Recursos Humanos. Solidas habilidades para el desarrollo e implementación de estrategias comerciales exitosas. Probada capacidad para liderar y alinear equipos, destacando el manejo ante situaciones de crisis y contingencias. Orientación al análisis estratégico de productos y servicios, con importantes logros para la organización tanto en el corto como en el mediano plazo.

- Orientación a Resultado
- Implementación de estrategias
- Liderazgo
- Visión de Negocio
- Capacidad Analítica
- Formación de Equipo alto desempeño.
- Manejo de Crisis y contingencia
- Innovación
- Adaptación a cambio y a equipos multidisciplinario.

EXPERIENCIA LABORAL

CGE DISTRIBUCIÓN S.A. (www.cgedistribucion.cl)

2005 a 2015

Subgerente Servicio al Cliente Bío Bío

2012 a 2015

Responsable de dirigir y gestionar las actividades comerciales y de servicio al cliente (372.000 clientes), con un equipo de 45 personas a través de 5 jefaturas comerciales a mi cargo.

- Desarrollé e implementé mecanismos de seguimiento y retroalimentación para los indicadores comerciales de 5 oficinas comerciales (27.500 atenciones/mes), de manera de asegurar la calidad y excelencia en el servicio.
- Implementé nueva estructura comercial en la Gerencia Regional, que incluyó plataforma comercial, mejorando la eficiencia operacional y los indicadores de servicio a clientes, disminuyendo el TME (tiempo medio de espera) de 20 a 8 minutos y tiempo medio de respuesta a solicitudes (3.300/mes), de 30 días a 15 días máximo.
- Implementé y consolide un equipo de respuesta a reclamos, mediante una plataforma centralizada, logrando reducir el tiempo de respuesta a menos de 15 días como máximo (2.600 reclamos/mes).
- Gestión exitosamente la venta y conexión de 20.900 servicios de empalmes periodo 2013-2014.
- Gestión la cobranza de MM\$ 900 de deuda de retail período 2014, correspondiente a la meta anual.

Subgerente Comercial y Administrativo Zonal

2008 a 2012

Responsable de dirigir y gestionar las actividades comerciales (280.000 clientes) con 23 personas a cargo y de coordinar y gestionar las actividades administrativas y de RR.HH. de la Gerencia Zonal Biobío (182 trabajadores).

- Lideré la gestión del cambio de sistema, alineando las estrategias y prácticas de RR.HH. con la estrategia de negocios.
- Lideré la gestión de crisis del Terremoto 2010, donde estuve a cargo de la vocería con los medios de comunicación y autoridades, responsable de la logística de apoyo para la reposición del suministro eléctrico y de la implementación de 6 oficinas comerciales provisionales para la atención de público.
- Gestión la entrega de servicio público eléctrico y conexión de empalmes para 2.200 servicios distribuidos en 30 aldeas de emergencias en Biobío, en un plazo de tres meses.
- Gestión y negocie 46 contratos no sujetos a fijación de precio (clientes libres) de la gerencia zonal período 2009-2012, logrando un alto nivel de fidelización y mantención de los clientes.
- Lideré la gestión de cobranza y negociación de deudas eléctricas vencidas, lo cual permitió recuperar MM\$951 segmento Industrial y MM\$ 705 segmento municipal, logrando reducir la deuda en un 98%.

- Gestión de venta de OPI período 2009-2012 (Oferta potencia de invierno) por MM\$1.110.-
- Gestión exitosamente la venta y conexión de 45.200 servicios de empalmes periodo 2008-2012.

Subgerente Comercial

2007 a 2008

Responsable de dirigir y gestionar la atención comercial de Grandes Clientes, clientes inmobiliarios, clientes municipales, y plataforma comercial en oficinas comerciales, a través de 4 administraciones, con 29 personas involucradas directamente en la atención de los clientes en oficinas comerciales y 14 en la operación comercial.

- Implementé indicadores comerciales y mecanismos de seguimiento y control intermedio, desarrollando estrategias y acciones que permitieron alcanzar los objetivos y metas de la gerencia zonal.
- Gestión de la venta de productos y servicios eléctricos (MM\$750/año) y de retail (MM\$ 1400.-) en segmentos residenciales, industriales y sector público.
- Incrementé la venta de OPI en un 300% (MM\$753).
- Desarrollé e implementé nuevas líneas de negocio, como la distribución vertical en edificios, lo que permitió obtener una adjudicación cercana al 75% de los proyectos ejecutados en la región. Además, actualicé y desarrollé nuevas políticas comerciales, destacando la política de urbanizaciones en zonas con ordenanza municipal, desarrollada en conjunto con la Gerencia Comercial.

Jefe Grandes Clientes

2005 a 2007

Responsable de conducir y gestionar las actividades comerciales y de atención de Grandes Clientes, clientes inmobiliarios, clientes municipales y empresas apoyadas. Además, a cargo de liderar la estrategia comercial para la generación de oportunidades de negocio.

- Incrementé la venta de servicios a clientes industriales en un 15 % y mantuve la adjudicación de contratos de mantenimiento de alumbrado público de 11 comunas (70.000.- luminarias) con un ingreso anual de MM\$ 550.- Reconocido en el año 2006 mediante una pasantía en Bruselas y París para conocer el negocio de comercialización de productos y servicios distintos a venta de energía eléctrica.

COMPAÑÍA ELÉCTRICA DEL RÍO MAIPO S.A.

1999 a 2005

Jefe Unidad alumbrado público, Negocios Inmobiliarios y apoyos

2000 a 2005

Responsable de conducir y gestionar las actividades de mantenimiento de alumbrado público, clientes inmobiliarios y empresas apoyadas de 11 comunas de la zona sur poniente de Santiago.

- Adjudicación y administración de contratos de cambio masivo de luminarias (18.200 luminarias), por U.F. 193.404 más IVA y obras de alumbrado público por MM\$ 1.100. Premiado como el profesional del año periodo 2001.

Jefe Mantenimiento zona oriente

1999 a 2000

- Responsable del Servicio de emergencia y de la calidad y continuidad de suministro eléctrico de las comunas de Puente Alto, La Pintana y San José de Maipo.

ANTECEDENTES ACADÉMICOS

Universidad de Concepción, Magister en Administración de Empresas.

Universidad de Santiago, Ingeniero de Ejecución en Electricidad.

Universidad de Santiago, Técnico en Mantención de Equipos Industriales.

SEMINARIOS Y CURSOS

“Vocería efectiva y relaciones con los medios de comunicación”, impartido por Feedback.

2014

“El valor de las emociones para el despliegue de Liderazgo”, impartido por IRADE.

2012

“Vocería efectiva y relaciones con los medios de comunicación”, impartido Hill & Knowlton Captiva.

2007