

# **FERNANDO ANTONIO CABEZAS GÓMEZ**

Alcalde Pedro Alarcón 887, San Miguel - Santiago, Chile  
+56963402042 | fe.cabezasgomez@gmail.com

## **RESUMEN PROFESIONAL**

Profesional con 18 años de experiencia principalmente en áreas de clientes y comerciales, diseñando e implementando estrategias comerciales, productos para alcanzar la rentabilidad esperada, generando propuestas desde el análisis de datos, proporcionando soluciones integrales al desarrollo del negocio. Ha liderado equipos de servicio al clientes, operación de canales de ventas, experiencia de clientes, fidelización y calidad de servicio en las industrias de telecomunicaciones y consumo masivo. Se caracteriza por sus habilidades de liderazgo, visión de negocio, orientación al cliente y resultados, trabajo en equipo y capacidad de adaptación al entorno cambiante del negocio.

## **EXPERIENCIA LABORAL**

### **Muebles Santa Mónica SPA**

#### **Fundador - Administrador**

**01/2021 – 08/2023**

- Implementa el servicio de post venta levantando hallazgos de forma preventiva y resolviendo problemáticas en tiempo y forma, con esto pudimos aumentar la satisfacción del cliente e incrementar un 14% nuestra cartera.
- Lidera, diseña y ejecuta diseño de planos en 3D para la presentación de propuestas técnico – comerciales, incrementando en un 22% las ventas.

### **Agencia Marketing Mente Creativa**

#### **Subgerente Visibilidad y Clientes**

**09/2018 - 12/2020**

- Lidera el rediseño software, contribuyendo activamente en cada una de las etapas del desarrollo, obteniendo un Software ágil, funcional, eficiente y seguro, logrando la aprobación del principal cliente de la compañía (Nestlé), obteniendo una licitación adicional por 4 años en otras categorías, incrementando la rentabilidad en un 17% para este segmento de negocio.
- Lidera equipo de 86 colaboradores en la operación publicitaria en cada punto de venta (canales grocery, tradicional y especializado) logrando abarcar en tiempo y forma la totalidad del territorio nacional.
- Administra e implementa, el proceso de gestión, control de recursos y presupuestos. Logrando disminuir en un 22% los costos asociados a transporte y acortar en un 15% en promedio los tiempos valle de cada operador.

### **VTR**

#### **Jefe Fidelización y Retención Clientes**

**12/2014 - 05/2018**

- Lidera la gestión y operación de canales de atención remota (Call – Web) de las acciones de fidelización de la compañía.
- Implementa modificaciones en la segmentación de clientes, logrando obtener un 12% más de retención de clientes.
- Gestiona cambios en los scripts y libera tiempos de conversación TMO, logrando un incremento de hasta 10% en las anulaciones de desconexiones.

#### **Jefe Calidad Servicio y Fidelización Clientes**

**07/2013 - 11/2014**

- Implementa oficina de atención, acogiendo de forma oportuna las problemáticas de los clientes y disminuyendo reclamos en un 44%, logrando posicionamiento en ranking de empresas con menos reclamos Subtel.
- Incrementa 12 puntos encuesta de Clima GPTW, en primer año. Siendo el área con mayor aumento de la compañía.

#### **Jefe Operaciones Carrier**

**05/2012 - 06/2013**

- Elabora e implementa estrategia de producto, incrementando 21% las ventas de planes de larga distancia internacional.
- Diseña, implementa y controla los planes de continuidad operativa del negocio.
- Elabora, ejecuta y da cumplimiento al presupuesto de la gerencia.

**Coordinador Carrier** **08/2009 - 04/2012**

- Logré un aumento del 19% en NPS en clientes que presentaban un reclamo por primera vez en 12 meses, modificando los scripts de atención.

**Analista Nuevos Negocios** **05/2005 - 07/2009**

- Automatice la reportaría del área, generando la liberación de tiempos y funciones al área de Back Office.

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

---

Universidad Andrés Bello, **Diplomado Marketing Digital y Gestión Estratégica**

10/2022 - 05/2023

Universidad Andrés Bello, **Ingeniería Computación e Informática**

03/2000 - 12/2004

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

---

Voluntariado tutor pedagógico 2009 – 2012

Proyecto Quijote; cursos de alfabetización digital realizado a adultos y niños de escasos recursos, comuna de Recoleta.