
RESUMEN

Ingeniero Comercial con amplia experiencia en Servicio a Clientes y Post-Ventas, en una empresa multinacional de tecnologías de Información, siendo un único punto de contacto entre mi cartera de clientes y las distintas áreas internas de la empresa, encargado de resolver problemas y preguntas no técnicas, gestionar las órdenes de compra y apoyar la venta de servicios de soporte, con énfasis en ambientes multiculturales. Tuve mucho éxito en el mejoramiento de los índices de satisfacción de clientes y resolución de incidentes de manera rápida y eficaz gracias a mis habilidades interpersonales, comunicación efectiva, análisis, proactividad y seguimiento posterior. Dominio de inglés y portugués hablado y escrito.

EXPERIENCIA LABORAL

ORACLE (www.oracle.com)

2007 a 2015

Ejecutivo Senior de Servicio al Cliente

2011 a 2015

Responsable de manejar y resolver incidentes post venta no técnicos a lo largo de su ciclo de vida para todos los clientes Oracle relacionado a cualquier problema de soporte. Gestioné las ordenes de compras internas y apoye la venta de los contratos de servicio de soporte en conjunto con los representantes de ventas.

- Mejoré el índice de satisfacción de producto pasando del 60% a un 90% de satisfacción post-venta dentro de mi equipo de trabajo, gracias a una buena comunicación constante, empática y clara, como además de un seguimiento confiable durante el proceso.
- Reduje el tiempo promedio de cierre de mis incidentes, lo cual bajó el promedio del equipo de 10 a 6 días, debido a una capacidad de escuchar atento, ser asertivo con preguntas y, como resultado, identificar precisamente el problema.
- Creé documentos con preguntas y respuestas para facilitar a los clientes en la resolución de sus dudas por ellos mismos evitando la creación de tickets de servicio y mejorando la calidad del sitio web.

Ejecutivo de Servicio al Cliente

2007 a 2011

Responsable de proveer asistencia post-venta y soluciones a los clientes Oracle, siendo un defensor de las necesidades del cliente como también cuidando la imagen de la empresa. Además de resolver preguntas no técnicas post ventas vía telefónica o medios electrónicos, responsable de facilitar las relaciones entre el área de ventas y el área de soporte.

- Atendí llamadas telefónicas en inglés de clientes de Estados Unidos que tenían problemas con sus servicios dando rápida solución mediante mis conocimientos del producto. Logré atender un promedio de 20 llamados al día, mayor que el objetivo requerido.
- Desarrollé por iniciativa proactiva un directorio con los principales puntos de contacto según el tipo de incidente, lo que facilitó la rapidez en la resolución de éstos para mi equipo y aumenté la satisfacción del cliente.
- Reduje el índice de respuesta inicial para incidentes nuevos de 3 a 1 día en promedio dentro de mi equipo debido a un análisis correcto de información.

TURISMO COCHA (www.cocha.com)

2006 a 2007

Ejecutivo de Cobranzas Grandes Empresas

Encargado de realizar las cobranzas de facturas impagas de grandes empresas clientes de Turismo Cocha por vía telefónica como también reuniones con los clientes. Tuve a cargo dos analistas de cobranzas.

ESTUDIOS Y CAPACITACIÓN

Ingeniería Comercial, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Certificación ITIL v3 fundamentos básicos de tecnologías de información.

Certificación TOEIC Inglés Avanzado.

En proceso de certificación Celpe Bras para Portugués de Negocios.