

Patricio Revilloud Rojas
Cel. 7-8798190 / +56 2 7589816
E-mail: Patricio.Revilloud@gmail.com

Resumen

Profesional del área Ingeniería con especialización y sólidos conocimientos en Gestión de Clientes y Administración de ventas en **Chile. Perú y Colombia**. Administrando y liderando áreas y proyectos relacionados con soporte a la gestión de Ventas, Servicio al Cliente, administración de sucursales y Call Center, Con un fuerte foco en el trabajo en equipo y la rentabilidad del negocio.

Experiencia Laboral

Bray Controls S.A (www.bray.com)

Ene. 2014 hasta hoy

Empresa americana comercializadora de Válvulas Industriales y control de flujos

Customer service and operations manager

- Responsable equipo de ventas Internas, administración de Precios, contratos y márgenes
- Coordinación proceso de facturación y reportes de ventas
- Administración comercio exterior, coordinación con freight forwarder y agencias de aduanas
- Gestión inventarios, bodegas, Servicio técnico y post venta
- Desarrollo procedimientos y mejores prácticas para certificación ISO 9001
- Gestion KPI servicio al cliente en relación a despachos, compras, y servicios
- Desarrollo prácticas de e-commerce y CRM

Asociación Chilena de Seguridad (Septiembre 2012 – a la fecha)

Jefe Servicio al Cliente y procesos de ventas

- Responsable por el desarrollo y posicionamiento del Contact Center
- Desarrollo y potenciamiento áreas de atención y servicio al cliente
- Responsable por el desarrollo y mejoramiento del proceso de gestión de reclamos
- Mejoramiento y optimización de los canales de atención a clientes
- Mejoramiento en la gestión de grandes volúmenes de interacciones
- Gestión de campañas comerciales, coordinación con área de venta y marketing
- Implementación de KPI en las mejoras de atención y procesos. Cultura de servicio.

AGA (Linde) Octubre 2000 a Julio 2012. (12 años)

Grupo Alemán multinacional dedicada a la producción y distribución de **gases industriales y medicinales**.

Gerente de Servicio al Cliente y Administración de Ventas Chile, Perú y Colombia. (2005-2012)

- Responsable por el mejoramiento continuo en la Gestión y satisfacción de clientes en relación al servicio recibido por la compañía.
- Mejoramiento continuo en los canales de atención al cliente: Call center, sucursales, y web. A través de indicadores de gestión

- Responsable por la administración y soporte de Venta (Facturación, Precios, Base datos Clientes, Pedidos, documentación, Órdenes de compra, sistemas y reportes de ventas)
- Gestión y Administración de Sucursales (Personal, Atención a clientes, Infraestructura, Cobranza, Despachos, Soporte a la Venta) orientado al servicio al cliente externo e interno
- Responsable por el proceso de facturación, emisión de documentos. Implementación factura electrónica.
- Redefinición y reposicionamiento del Call Center a través de rediseño de KPI, Definición de políticas, procedimientos, estructura, reportes y plan de capacitación a operadores
- Responsable por los reportes de ventas de la empresa, señalando indicadores de gestión y cumplimientos de las metas
- Optimización de los procesos de venta y trabajos administrativos de la fuerza de venta y sucursales a través del contact center
- Responsable por la coordinación de despachos a clientes y cumplimientos de niveles de servicio en sucursales
- Optimización del proceso ORDER to CASH (Proceso desde el pedido hasta el pago), a través del soporte metodológico SIX SIGMA
- Implementación de encuestas de satisfacción a clientes con el fin de mejorar los procesos internos de la compañía.
- Implementación de campañas de Fidelización de clientes a través de estrategias definidas en conjunto con el área comercial utilizando herramientas tecnológicas, diseño planes, procedimientos y metas.
- Gestión satisfacción clientes externos a través análisis de reclamos e la implementación de diferentes encuestas orientadas a medir la calidad de los servicios.
- Gestión y conducción de equipo de trabajo obteniendo por 3 veces consecutivos el área con mejor Clima laboral según encuesta regional

Sub Gerente de Servicios Comerciales Chile.

(2000-2005)

- Desarrollo e implementación de call center incluyendo infraestructura tecnológica- Procedimientos y equipos de trabajo
- Administración de Sucursales, Ventas y Atención Clientes, Reportes de Ventas y gestión
- Responsable por la facturación y cobranza
- Implementación soluciones tecnológicas para el control de los cilindros
- Desarrollo y re-estructuración del área Servicios al Cliente
- Desarrollo y gestión del sistema de reclamos de clientes.

Información Académica

Diplomado Gestión de Empresas, Universidad de Chile

Ingeniero Informático, Universidad Diego Portales.

Cursos de especialización: Matemáticas Financiera, Negociación efectiva, Evaluación de proyectos, Balanced Scorecard, Crédito y Cobranzas, todos realizados en Universidad de Chile.

Nivel de Inglés: Avanzado

Información Personal

Rut: 11.843.343-2

Nacionalidad: Chileno

Estado personal: Casado

Fecha Nacimiento: 09/03/1971