

## Información de contacto

### Email

isabel.gavilan.cisternas@gmail.com

### Dirección

Castellón 1333, 503B  
Plaza Mayor II,  
Concepción

### Teléfono

+56 9 50 170 121

## Competencias

Capacidad de liderazgo de equipos.

Cumplimiento de los procedimientos del servicio de atención al cliente.

Gran capacidad de resolución de problemas.

Excelente gestor de relaciones con los clientes.

Conocimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI).

Elaboración de informes y reportes.

Actitud de servicio

## Isabel Gavilán Cisternas

**Rut 15.929.065-4**

*Ingeniera en Administración de Empresas mención Finanzas.*

*Alto compromiso con valores corporativos, marcada orientación a la satisfacción del cliente, experiencia en gestión de recursos humanos y control de producción y operaciones. Encargada de equipo de trabajos de hasta 150 personas.*

*en manejo de clientes, proveedores y en gerencia de operaciones, además en procesos de reclutamiento y contratación de personal. Verificación y control de asistencia. Y participación en procesos de comparendo en la Inspección del Trabajo. Experiencia Manejo transversal en todas las áreas de la empresa, Operaciones, Finanzas y RRHH.*

## Experiencia

Concepción

*Junio 2020 - Abril 2023*

### Business Manager

#### People Bpo

- Responsable de servicios Móvil y Hogar en área Televenta.
- Enfocada en cumplimiento de CM Plan de Producción, maximizando ingresos y control de costo.
- Análisis y perfilamiento de base de datos, aportando inteligencia de negocio.

### Team Leader Call Center

#### People Bpo

- Team Leader campaña Retenciones para Claro.
- Liderazgo de equipo y revisión de contratos plazos fijos e indefinidos
- Enfocada al cumplimiento de kpi propuesto por el cliente.
- Auditorías de calidad y entrega de feedback.
- Control de asistencia en sistema GeoVictoria

### Ejecutivo Contact Center

#### Mundo

- Ejecutivo plataforma Front-Reclamos de Contact Center, Mundo.

Concepción

*Mayo - Junio 2020*

Concepción

*Octubre 2018 - Marzo 2019*

### Jefe de Local

#### Happyland

- Responsable de direccionar sucursal Centro en pro del cumplimiento de Meta mes.
- Manejo de costos de remuneración y operacional. Búsqueda constante de eficiencia del negocio y rentabilidad.
- Satisfacción en atención al cliente bajo el sistema de cliente incógnito.
- Relación directa con proveedores de la sucursal para su óptimo abastecimiento.
- Reclutamiento de personal para local
- Coordinar proceso de inducción.

Santiago  
*Julio 2016 - Julio 2018*

**Coordinador de Call Center**  
**Tactica Spa**

- Gestión operativa, encargada de negocio con dotación de 80 ejecutivos telefónicos y supervisores.
- Revisión de facturación del área encargada.
- Búsqueda constante de eficiencia del negocio, satisfacción de los clientes y cumplimiento de metas corporativas, ideando nuevas estrategias de ventas para el logro de los objetivos propuestos.
- Análisis y perfilamiento de base de datos, aportando inteligencia de negocio.
- Relación constante y fluida con Clientes externos, en búsqueda de nuevos negocios y potenciar los actuales servicios.

Santiago  
*Marzo 2016 - Junio 2016*

**Administrador de Call Center**  
**Optimiza S.A.**

- Gestión de RRHH con relación a 90 ejecutivos telefónico desde home office
- Participación en los procesos de reclutamiento y selección de personal, en búsqueda del perfil adecuado al cargo.
- Control de asistencia (login/logout)
- Revisión de contratos plazo fijos e indefinidos
- Revisión de carpetas del personal de la empresa, verificando que cumplan con los documentos legales que debe contener.
- Emisión de cartas de amonestación
- Liderar equipo de supervisores y administrador de base de datos, impulsando los objetivos y metas mensuales de la compañía.
- Presentación de resultados directo al dueño de la compañía.

Concepción  
*Junio 2014 - Marzo 2016*

**Sub Jefe de Local**  
**Happyland**

- Co-Responsable de direccionar sucursal Trébol con más de 50 operadores con una facturación mensual sobre los 70MM.
- Liderar las unidades de negocios.
- Gestionar proceso de reclutamiento y nexos con RRHH.
- Búsqueda constante de eficiencia del negocio, satisfacción de los clientes y cumplimiento de metas corporativas, ideando nuevas estrategias de ventas para el logro de los objetivos propuestos.

Concepción  
*Octubre 2008 - Julio 2013*

**Team Leader Senior**  
**Transcom World Wide**

- Coordinadora del servicio atención al cliente área Residencial, a cargo de una dotación de 140 ejecutivos telefónicos y 9 Team Leader.
- Nexos con RRHH en el proceso de reclutamiento y área de Calidad.
- Implementación de nuevas líneas de negocio en Chile, capacitación en España.
- Participación en comparendos Inspección del Trabajo

Concepción

Julio 2004 - Noviembre  
2007

**Concesionaria de servicios de alimentación  
Transec**

- Servicios de alimentación licitados a Transec.
- Direccionar personal de la empresa.
- Responsable del área de Compras y Abastecimiento.

**Educación**

Concepción

2016

**Ingeniería en Administración de Empresas mención  
Finanzas**

**Instituto Profesional AIEP**

**Certificados y cursos**

- Taller de Liderazgo y Comunicación, Neuromanagement
- Rol Del Supervisor, Neuromanagement
- Control y Organización del Tiempo, Neuromanagement

**Isabel Nathaly Gavilán Cisternas**