

Lee Joan Alfaro Sepúlveda
Avda. Stgo. Arata Gandolfo 4083 Depto 52
Cardenal Raúl Silva Henríquez
Arica – Chile
Cel: (08) 8942603
leejoan.alfaro@gmail.com

Resumen Profesional

Con más de 9 Años de experiencia en distintos departamentos de Servicio al cliente, poseo sólidos conocimientos en Contact Center y Contact Center. Diseñando procedimientos, implementando nuevos servicios. Prestando soporte y asesoría a áreas de operaciones de plataformas técnicas, orientado a las telecomunicaciones e informática.

Orientación a resultados, destrezas y habilidades en temas de Liderazgo, Coaching, Capacitación, Entrenamiento, Comunicación, Calidad, detección/manejo de Necesidades del Cliente que permitan incrementar el nivel de servicio y la satisfacción de los mismos, así como realizar mejoras continuas.

Con capacidad de formar y motivar, dirigir equipos de alto rendimiento, gestionar conflictos e inconvenientes y alta capacidad de análisis.

Formación Pre Grado

2014	Universidad Central Diplomado en Gestión Estratégica de Call Center, Contact Center y Servicio al Cliente Administración y gestión de empresas – Santiago, Chile
1999-2000	INACAP Analista de Sistema Tecnología de la información – Arica, Chile 2 semestres. Incompleta

Objetivo Profesional

- ❖ Aportar a una organización de manera activa, tanto a nivel grupal como individual, con el fin de contribuir y cumplir con nuevos desafíos.

- ❖ Apoyar en la coordinación, planificación, monitoreo y/o desarrollo de las actividades procurando la eficiencia y calidad de productos y/o procesos.
- ❖ Apoyar en la coordinación, planificación, ejecución y monitoreo de las actividades propias del proceso de Planificación Estratégica Institucional.

Experiencia Profesional

2007 – Mayo 2015

DTS Call Center: Coordinador de Operaciones

Personal a cargo: 200

Principales Responsabilidades

Como labor principal está el cumplir indicadores en KPI's (Nivel de Atención, Nivel de Servicio, Abandono, FCR, Porcentaje y calidad y % de registro, TMO, TME), Rentabilidad, PView, Calidad en los procesos de atención y soporte de plataformas de atención técnica en Claro Chile y generar canales de comunicación expeditos entre las áreas de Call Center y Cliente mandante.

Tengo participación directa entre las áreas de SAC para los productos de HFC, DTH y Hotline (técnico y comercial) logrando generar un nexo de comunicación y soporte robusto, mejorando la capacitación, procesos y procedimientos. Logrado optimizar la capacidad de resolución en la primera línea.

Coordina y ejecuta coaching a equipo de ejecutivos, destinado a mejora continua del servicio entregado a los clientes.

Crea y gestiona planes destinados a optimizar y mantener la excelencia de la plataforma de Call Center para Claro Chile.

Coordina las calibraciones de llamadas bajando dicha información a través de documentos entregables a la jefatura interna y al cliente.

Recopilar, procesar y evaluar documentación e información pertinente a las actividades propias de la unidad.

Elaborar documentos e informes contribuyendo al desarrollo de las actividades propias de la unidad

2004 – 2005

Cibertec S.A. : Jefe de Sucursal

Personal a cargo: 10

Principales Responsabilidades

Enfocado directamente a la venta de productos tecnológicos y computacionales.

Cumplimiento de metas mensuales con excelentes resultados.

Manejo de personal y de productos. Realizar estrategias para aumentar la venta.

Efectuar mediciones de resultados, para los vendedores como para la sucursal.

Competencias

Orientación al cliente
Probidad
Pensamiento analítico
Comunicación efectivo
Iniciativa
Trabajo en equipo

2000 – 2003

Sonda S.A. : Jefe Soporte Técnico

Personal a cargo: 5

Principales Responsabilidades

Mantención de todos los aspectos de seguridad de la oficina regional e infraestructura de la red.

Evaluar y establecer controles de accesos en firewall corporativo, chequeo de políticas de seguridad.

Monitoreo de accesos vía VPN.

Mantención al server principal de la oficina.

Desarrollo de procedimientos de backup y recuperación de desastres de la oficina regional.

Proveer constante capacitación al personal técnico en seguridad de redes y protocolos comunicaciones.

Se coordinan actividades correctivas y preventivas a empresas, tales como, Banco de Chile, Intralot, Telefónica Móvil, entre otros, en la ciudad de Arica.

Formación Complementaria – Especializaciones

- ✓ **Certificación Supervisor Atención Clientes** (All Sences Group 2012)
- ✓ **Estudio del Líder** (All Sences Group 2012)
- ✓ **Prevención de Riesgos para comités Paritarios** (ACHS 2013)
- ✓ **Certificación en Reparación Hardware Impresoras HP y Epson** (Sonda S.A 2002)

Información Adicional

Nacionalidad: Chilena

Fecha de Nacimiento: 16 de Diciembre 1979

Rut: 13639745-1

Estado Civil: Casado

Computación: Nivel Avanzado (Ofimática)

Idioma: Manejo del idioma Ingles básico oral y comprensivo medio