

# **VIBIANA MARIA LÓPEZ MONSALVE**

## **Ingeniera Industrial.**

**Nacionalidad:** Colombiana

**Fecha de nacimiento:** Mayo 11 de 1983 en Medellín

**Dirección Residencia:** Santiago, Las Condes, Orinoco 65

**Teléfono Móvil:** +569 7951 4225

### **PERFIL PROFESIONAL:**

---

Ingeniera Industrial de amplia experiencia en estrategias de relacionamiento con los clientes, que se derivan en retención de clientes y crecimiento en ventas. Soportada en conocimientos de administración de relaciones con outsourcing, manejo de personal, indicadores estratégicos y control de presupuesto.

Competencias en el desarrollo e implementación de proyectos de tecnología de información, desde el diseño de la solución hasta la salida con el aplicativo en productivo; así como la definición de procesos y procedimientos que acompañan o redefinen las nuevas prácticas.

Alto valor por el trabajo en equipo, con capacidad de identificación de las fortalezas de las personas como base para el logro de resultados. Profunda creencia en valores del Respeto, honestidad, responsabilidad y tolerancia como fundamento para el manejo de las relaciones. Excelente capacidad de liderazgo y adaptabilidad al cambio

### **EXPERIENCIA LABORAL:**

---

#### **Coordinadora Centro de Interacción con Cliente:**

Área: Ventas

Compañía: Industria de Alimentos Zenú S.A.S

Periodo: Noviembre 2009 – Noviembre 2015

Jefe Inmediato: Lina María Ceballos

#### Principales Funciones:

Optimizar los procesos del Centro de Interacción con clientes; con seguimiento, planeación y aplicación de mejoras.

Evaluar y ejecutar avances y/o cambios constantes a las herramientas tecnológicas existentes.

Canalizar y establecer estrategias de comunicación del negocio hacia sus diferentes públicos.

Definir y ejecutar el programa de ventas por catálogo desde procesos y procedimientos hasta el cierre de campaña.

Generar acuerdos de atención con proveedores.

Principales Logros:

Ahorros en facturación de la prestación del servicio (Call Center) de 15% en 2014.

Incremento del 7% en ventas a través del canal de línea telefónica, apalancado en el cambio de esquema de servicio

Cambio en el modelo de atención para incrementar la confianza del cliente en el producto, a través de una mejor atención pre y post venta.

**Analista de Servicio al Cliente**

Área: Logística

Compañía: Industria de Alimentos Zenú S.A.S

Periodo: Diciembre 2007 – Noviembre 2009

Jefe Inmediato: Ana Cristina Zuluaga

Principales Funciones:

Diseñar reformas al proceso de servicio al cliente de la compañía.

Implementar mejoras con evaluación de indicadores clave: costos, lealtad, preferencia.

Ejecutar cambio a la relación con los proveedores, mejoras en indicadores claves.

Diseñar estrategias de reestructuración de atención del Call center, con miras a mejor servicio y ahorros.

**Estudiante en Práctica de Logística**

Compañía: Industria de Alimentos Zenú S.A.S

Periodo: Diciembre 2006 – Diciembre 2007

Jefe Inmediato: Ana Cristina Zuluaga

Principales Funciones:

Realizar levantamiento de información del personal de entrega de los distribuidores.

Diseñar e implementar un nuevo modelo de distribución orientado al mejor relacionamiento con el cliente.

Evaluar el cambio con el objetivo de transformar al distribuidor en una extensión real de la organización.

Generar estrategias para conservar el avance y transformarlo a los nuevos entornos.

**FORMACION ACADEMICA:**

---

**ESTUDIOS FORMALES**

Especialización en Gerencia de Proyectos

Universidad Pontificia Bolivariana

Octubre 2011

Ingeniería Industrial

Universidad de Antioquia

Junio 2002 - Diciembre 2008

**ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS:****IDIOMA INGLES**

Stafford House  
Upper Intermediate level  
Canterbury, England 2015

**OTROS ESTUDIOS:**

Liderazgo Humanamente efectivo  
Asesoría Humana y Organizaciones  
Medellín- Colombia  
Junio 2011 - Junio 2012

Seminario: La fuerza del Servicio  
Revista Empresarial & Laboral  
Escrita por y para empresarios  
Medellín - Colombia  
Julio 2009

Seminario: Formación de Formadores  
Pontificia Universidad Javeriana  
Facultad de ciencias Económicas y Administrativas  
Bogotá- Colombia  
Año 2008

**REFERENCIAS LABORALES:**

---

**ANA CRISTINA ZULUAGA**

Directora Relaciones Colaborativas Negocio Cárnico  
Industria de Alimentos Zenú S.A.S  
Teléfono Colombia: +574 4028200

**LINA MARIA CEBALLOS**

Directora Servicios de Ventas Negocio Cárnico  
Industria de Alimentos Zenú S.A.S  
Teléfono Colombia: +574 4028200

## REFERENCIA PERSONAL

---

Héctor Camilo Rivera Alba  
Ingeniero de sistemas.  
Teléfono: +569 5610 7097

Atentamente,

-----  
VIBIANA MARIA LOPEZ MONSALVE