



Nora Alejandra González Liu

OBJETIVO

Poder implementar mis conocimientos de Supervisión de personal y procesos que ayuden a incrementar la satisfacción en la experiencia del usuario o consumidor en empresas retail.

CONTACTO



3227 4770 / 40346084



alejandra.gonzalezliu@hotmail.com

EXPERIENCIA LABORAL

TIGO

NOVIEMBRE 2013 A JULIO 2018

GERENTE OPERATIVO SERVICIO AL CLIENTE

Alcance:

- Ventas, Servicio al Cliente, Administración de promotoría, contratación de personal para agencias. Dirigiendo un equipo promedio de 35 personas en agencia de la capital e interior.

Logros:

- Creación e implementación de estrategias para obtener un alcance del 85% en Satisfacción, a través del servicio brindando por el ejecutivo de servicio al Cliente.
- Coordinación de Feedback personalizado para obtener un 91% de alcance en el rendimiento por parte del personal de servicio al cliente
- Ejecución de 2 actividades al mes parar mantener y mejorar el clima organizacional dentro del área laboral.
- Reducción del 90% de quejas en Diaco, brindándole al cliente mejores alternativas para solucionar los inconvenientes.
- Creación e implementación de estrategias para aumentar 5% mensualmente en el alcance de ventas.

EDUCACION

2015

Magister en
Administración de
Empresas MBA
Universidad Galileo

2013

Licenciada en
Administración de la
Mercadotecnia
Universidad Galileo

CURSOS

2018

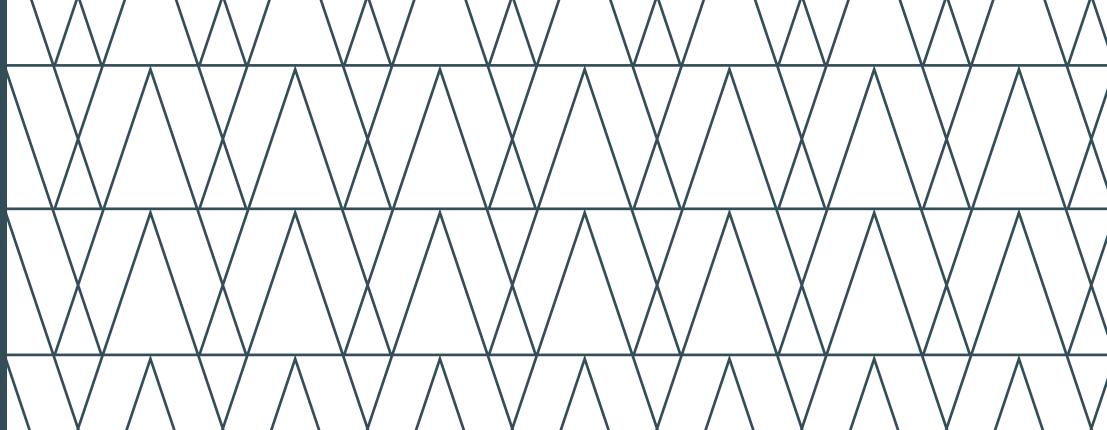
Inteligencia Emocional
en el Liderazgo
**Asociación de Gerentes
de Guatemala**

2016

Marketing Digital
**Universidad Rafael
Landívar**

2013

Coaching Gerencial
**Consultoría y Coaching
Assessore**



TIGO

DE JULIO 2007 A OCTUBRE 2013

TEAM LEADER - CONTACT CENTER

Alcance:

- Servicio al cliente, contratación de personal para el area del contact center. Dirigiendo un equipo promedio de 25 personas por turno.

Logros:

- Revisión y alcance de 85% en el nivel de atención de servicio al cliente, reduciendo a 3% el abandono en las llamadas.
- Manejo de redes sociales, cumpliendo con el 80% de las respuestas en Facebook y Twitter.
- Coordinación para brindar respuesta al 100% de los correos recepcionados por el área de servicio al cliente.
- Reducción del 5% de Clientes molestos a través de llamadas telefónicas
- Cumplimiento del 85% en la Recomendación del servicio al cliente a familiares/amigos a través del contact center

HABILIDADES

- Tecnología: CRM, AS400, EBS, Oracle, Microsoft Office
- Inglés nivel medio

INTERESES

- Voluntaria de la Fundación Ronald Mc Donald

Referencias a Solicitud