



# 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 para 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