

JOEL GAITÁN FERNÁNDEZ

Información de Contacto

gaitanfernandezjoel@gmail.com
3153518099

Habilidades

- Liderazgo
- Creatividad
- Organización y seguimiento
- Innovación

Fortalezas

- Resiliencia
- Ética laboral
- Compromiso

Idiomas

- **Español** (Nativo)
 - **Inglés** (90%)
-

Experiencia

SUPERVISOR – Contact Point 360

Enero 2025 – Presente

Ascendido a Supervisor en la campaña de Enercare Home Services, donde mis responsabilidades incluyen:

- Liderar y gestionar un equipo, asegurando el cumplimiento de métricas de desempeño y objetivos de satisfacción del cliente.
- Capacitar y orientar al personal para mejorar la eficiencia operativa.
- Supervisar los procesos de servicio al cliente y ventas cruzadas, garantizando alta calidad y productividad.
- Manejo de resolución de incidencias y toma de decisiones estratégicas para mejorar el flujo de trabajo.

Logro: Implementación de estrategias que optimizaron la productividad del equipo y mejoraron la experiencia del cliente.

REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE – Contact Point 360

Enero 2024 – Diciembre 2024

Trabajé en la campaña de Enercare Home Services, donde mis principales responsabilidades incluyeron:

- Agendar citas de servicio y mantenimiento con enfoque en ventas cruzadas.
- Brindar orientación y mentoría a nuevos empleados para facilitar su integración.
- Actuar como supervisor de respaldo, garantizando el buen funcionamiento y manejando escalaciones.

Logro: Mantuve altos niveles de satisfacción del cliente y contribuí a la optimización de procesos mediante liderazgo e iniciativa.

PROFESOR Y TUTOR DE INGLÉS

Abril 2019 – Presente

Entre mis funciones se encontraba realizar el seguimiento académico de estudiantes, tanto de los institutos KUMON y LINGOYES como particulares, guiándolos en la correcta elaboración de trabajos escritos. Además, me enfoqué en corregir y perfeccionar la pronunciación del inglés, especialmente en palabras que suelen representar mayor dificultad para los niños.

Logro: Guí al primer estudiante concluyente a nivel nacional (finalización del curso completo A-N) en Kumon Inglés.

ASISTENTE DE VENTAS

Abril 2017 – Diciembre 2019

Las funciones desempeñadas incluyeron contacto con clientes, gestión de pedidos y administración de cartera en el proceso de ventas de embutidos vegetales. La representación de estos productos se realizó en Sogamoso bajo la autorización de Sabyi Bogotá.

Logro: Apoyé el incremento de ventas en temporadas altas, logrando mantenerme en los primeros lugares del ranking de ventas de la empresa en 2017 y 2018.

Educación

Universidad EAN, Bogotá

Julio 2022 - Presente

Estudiante de Ingeniería de Sistemas (IV Semestre). Conocimientos básicos en programación (UML, Python, Java, Kotlin).

Semillero de Investigación en Ciberseguridad

Julio 2023 – Presente

Participante activo en el Semillero de Investigación en Ciberseguridad, donde adquirí conocimientos fundamentales y habilidades en la identificación y mitigación de amenazas cibernéticas. Colaboré en proyectos de investigación, análisis de vulnerabilidades y la implementación de soluciones de seguridad, fortaleciendo mi comprensión en este campo.

Logro: Desarrollo de una ponencia sobre Comercio Virtual (e-commerce) y su relación con la normatividad en ciberseguridad en Colombia.

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), Sogamoso

Febrero 2018 - Junio 2022

Estudiante hasta VI semestre de Finanzas y Comercio Internacional.