

Giovani Alexandro Vargas Galarreta

25 años (13/09/99)

Tel: 960681929

Email: giovanialexandro12@gmail.com



Profesional con 3 años de experiencia en una empresa líder del sistema financiero. Vengo desempeñando roles claves en el área de atención al cliente y gestión comercial, resolviendo las consultas de los clientes con soluciones a su medida de manera eficiente; así como también, asesoro y ofrezco productos y servicio que satisfagan sus necesidades, generando confianza y una experiencia positiva. Me he desempeñado en el área de Centro de Contacto y Ventas / Líneas comerciales y la Tribu Centro de Contacto y Ventas. Soy una persona organizada, responsable, con metodología de trabajo definida y adaptable, confiable y con habilidad para establecer excelentes relaciones interpersonales. Profesional con iniciativa, adaptable al cambio y con capacidad de transmitir ideas claras. demostrando una adecuada capacidad de análisis de datos, un óptimo trabajo en equipo, una adecuada comunicación efectiva y escucha activa a los requerimientos del cliente.

EXPERIENCIAS

División Canales de Atención – Tribu Centro de Contacto y Ventas

Asesor Apoyo Squad Inbound Strategy (marzo 2024 – Actual)

Mejore la productividad de los equipos del Centro de Contacto y la experiencia del cliente, ahorrando tiempo y automatizando procesos, con herramientas Power App, logrando un NPS de 76.

- Idear e implementar iniciativas que optimicen la productividad de los equipos (Infoclick), permitiendo el logro de sus principales indicadores (TMO y NPS) con una atención eficiente de nuestros clientes. (500 Mil minutos ahorrados mediante el envío de 400 Mil infografías de autoatención y educación, logrando la atención de 46M clientes adicionales, con un NPS de 76).
- Programar y diseñar herramientas Power App que automatizan procesos operativos que permiten ahorrar tiempo, eliminar errores manuales y recopilar información para la toma y redirección de decisiones claves.
 - Letterclick (Gestión de Reclamos/SPC de manera automatizada)
 - Infoclick (Envío de correos e Infografías de manera automatizada que generan un ahorro de 5 minutos por llamada)
 - Monitoreo Infoclick (Seguimiento y monitoreo de equipos, logrando una adherencia de 93% por los equipos de CC)
- Administrar y actualizar el repositorio Knowledge Management del CC. Encargado de coordinar con los equipos del CC y principales stakeholders la actualización de lineamientos, manuales, diseño de infografías, procesos, pautas, etc. Así como, la comunicación centralizada a todos el CC.
- Colaborar con stakeholders clave y business specialist en diversas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente y optimizar procesos internos. Estas iniciativas incluyeron la gestión y revisión de pautas de reclamos y SPC, el refuerzo y seguimiento de casos en la recepción del centro de contacto (CC), la optimización de flujos de reposición de tarjetas, la correcta derivación de casos relacionados con Yape y operaciones truncas en cajeros, y la revisión e implementación de una matriz de validación para el CC, entre otras funciones.

Asesor Apoyo AP (octubre 2023 – Marzo 2024)

Identifiqué la necesidad de una fuente de información sobre errores en nuestros canales digitales (Homebanking, Banca Móvil y Tokens) y desarrollé una macro de consulta. Esta herramienta facilitó la resolución de consultas sobre problemas en los canales digitales, reduciendo el tiempo medio de operación (TMO) en 5 minutos y disminuyendo el porcentaje de transferencias relacionadas con estos casos.

- Brindar soporte al Supervisor en las actividades de campo, administrativas y de seguimiento del equipo de Asesores a su cargo, para asegurar que brinden una atención personalizada y oportuna con un alto nivel de servicio, desarrollando habilidades de liderazgo.
- Asegurar que la tarea operativa de la gestión del equipo se desarrolle de manera eficiente cumpliendo con los plazos que se establecen en la organización.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores comerciales y estándares de calidad del equipo.
- Absolver las consultas de los asesores y refuerzo los conocimientos del equipo, en coordinación con el Supervisor.

Asesor Consultas Generales (noviembre 2021 – Octubre 2024)

Reconocimiento por el desempeño destacado y resultados obtenidos en la tercera campaña 2022 – Inbound Centro de Contacto PMIX de 120% promedio de ventas de productos stock (Tarjetas de crédito, Créditos personales, Ampliaciones, Upgrades, etc) y el alcance de satisfacción logrado.

- Atender llamadas entrantes: Proporcionar información sobre productos o servicios y resolver problemas de los clientes.
- Realizar llamadas salientes: Contactar a clientes potenciales para ventas.
- Gestionar quejas: Manejar y resolver quejas de los clientes de manera efectiva.
- Hacer seguimiento de solicitudes: Asegurarse de que las solicitudes de los clientes se resuelvan completamente.

Asesor de Consultas Cross - Servicios Call Center del Perú, Atención Entel Chile (agosto 2019 – septiembre 2021)

Reconocimiento “Asesor del mes” por el desempeño destacado en los resultados de satisfacción obtenidos por la respuesta de los clientes sobre la atención brindada.

- Encargado de atención de consultas y reclamos de líneas móviles.
- Encargado de atención de consultas y reclamos de líneas móviles mediante WhatsApp.
- Encargado de llamar y encuestar de satisfacción al cliente.

ESTUDIOS

| Ingeniería de Software (Universidad Autónoma del Perú - En Curso)

CONOCIMIENTOS ADICIONALES

| Identify: Certificación de Ciberseguridad BCP (marzo 2023)
Data Security: Certificación de Ciberseguridad BCP (marzo 2023)
Introducción a la Sostenibilidad: Certificación por completar el curso de sostenibilidad Credicorp.

RECONOCIMIENTOS

| Ganador del Premio Espiral de Innovación 2024 - Categoría Experiencia colaborador Iniciativa Infoclick (CREDICORP)
Uno de los 3 finalista del reconocimiento Protagonistas del Propósito 2023 – Iniciativa Macro de Simplificación de Procesos - TMO (BCP)
Ganador del concurso de Iniciativas Líneas Comerciales – Macro Cartas Respuesta y Reclamos.

COMPETENCIAS

| Excel Avanzado – Uso de fórmulas, macros y tablas dinámicas.
Power Apps Avanzado – Creación, programación y diseño de aplicaciones.
Power Automate Intermedio – Creación de flujos para la automatización de procesos.
Power BI básico – Creación de reportes.