**Gabriel Eduardo Galeano**

Cel: 1160317829

gabogaleano@gmail.com

Villa Bosch – Buenos Aires – Argentina

Estoy finalizando la cursada de Programador Web (Frontend Developer) en UTN, adquiriendo conocimiento en HTML, Java Script, NODE, MySQL. En paralelo, también estoy recibiendo capacitacion en ARGENTINCA PROGRAMA 4.0, reforzando los conocimientos que vengo adquiriendo en la UTN. Teniendo en cuenta mi vasta experiencia en la Atención al Cliente, puedo colaborar en la detección de necesidades de los usuarios y satisfacer las mismas, anticipándome a las objeciones que los mismos puedan llegar a plantear. En cuanto al trabajo en equipo, en las diferentes funciones que vine llevando adelante colaboré con mis pares y colaboradores, logrando generar buen clima laborar y además, fuì un miembro activo y participativo en el día a día, buscando soluciones a los diferentes inconvenientes que se puedan llegar a generar. Hoy en día, si bien me agrada el área de atención al cliente, se me presenta la posibilidad de poder desarrollarme en este nuevo perfil, que lo tenía como pendiente y que hoy en día, puedo llevar adelante. Me interesaría desarrollarme en el área de Programación, especializándome Desarrollador Web y poder adquirir más conocimiento y experiencia en las nuevas tecnologías.

**Experiencia Laboral**

**Telecom Argentina (Ex Cablevision-Fibertel)**

Analista Experiencia de Cliente Interno

dic. 2019 – dic. 2022 - (3 años 1 mes)

Desempeñé la tarea de Analista en el área de Experiencia al Cliente interno dentro de la Gerencia Comercial Contact B2C, realizando tareas de creación, puesta en marcha y seguimiento de acciones de mejora en el clima interno (Acciones relacionadas con el liderazgo, comunicación y detección de necesidades). **Motivo Egreso**: Retiro Voluntario.

Responsable de Contact Center

jul. 2006 - dic. 2019 · (13 años 6 meses)

Tuve a mi cargo un equipo de 10 Líderes, quienes a su vez tenían a su cargo equipos alrededor de 15 personas cada uno. Supervisaba las métricas de cada equipo y realizaba planes de seguimiento junto a mis colaboradores directos para mejorar el desempeño del área. También realice tareas de capacitación a nuevos Líderes, brindándoles herramientas de liderazgo y además, realizaba selección de personal de Representantes de atención al cliente como de Lideres de equipo (A través de Assesment Center y Entrevistas individuales). Participé en la certificación de COPC del call center de atención al cliente de Cablevisión, certificando en dicha Norma (Versión 5.2).

**AOL Argentina – Coach y Senior Coach**

may. 2001 - jul. 2006 · (5 años 3 meses)

En un principio tuve a mi cargo un equipo de 20 personas para la atención y retención de clientes de AOL Puerto Rico, como así también de Argentina, pasando luego a ser jefe de área de Retención de AOL México, teniendo aproximadamente 80 personas a mi cargo (5 en forma directa). En este último puesto, me encargué de realizar seguimiento de métricas para su cumplimiento, como así también, coaching a colaboradores directos para perfeccionar el liderazgo de equipo.

**Multicanal - Líder de equipo VENTAS**

feb. 1993 - abr. 2001 – (8 años 2 meses)

Tenía a mi cargo un equipo de 15 Representantes del área de VENTAS, realizando tareas de coaching a través de escuchas y posterior seguimiento del desempeño de cada colaborador. Realizaba también, capacitaciones de atención al cliente como de herramientas (CRM) a Representantes de atención al cliente. Participe de viajes al interior del Pais, capacitando al personal en la presentación de las señales PREMIUM (HBO, CINECANAL, FUTBOL CODIFICADO, VENUS, etc).

**EDUCACION**

**UTN**

Programador Web Trainee - Front End Developer

2022 – 2023 (En curso)

**ESBA**

Analista Programador, IT

2003 – 2007 (Incompleto)

**IDIOMA**

**Inglés**

Nivel Avanzado

**HERRAMIENTAS UTILIZADAS**

- **EXCEL**: Nivel Avanzado.

- **POWER POINT**: Nivel Avanzado.

- **OUTLOOK**: Nivel Avanzado.

- **MICROSOFT TEAMS**: Nivel Medio.

- **ZOOM**: Nivel Medio.

- **SAP S/4HANA**: Nivel Medio.

- **VISUAL STUDIO:** Nivel Medio.

- **CANVA**: Nivel Avanzado.

**DIPLOMATURAS Y CERTIFICACIONES**

**COPC Inc.**

Certificado Coordinadores Registrados VMO - Versión 5.2

nov. 2016

**Universidad de Palermo**

Convivencia Generacional

sept. 2016

**Cablevisión/Fibertel**

Programa de Desarrollo y conducción

nov. 2014

**Universidad de Palermo**

Programa ejecutivo - NEGOCIACION

sept. 2013

**EXO Training Center**

Excel - Nivel I

jul. 2013

**EXO Training Center**

Excel - Nivel II

jul. 2013

**Grupo Clarín**

Administración del Tiempo

ago. 2011

**Grupo Clarín**

Innovación y Creatividad

ago. 2011

**Proaxion Consultora**

Taller sobre Workforce y Management

oct. 2010

**Grupo Clarín**

Oratoria

oct. 2009

**Grupo Clarín**

Curso de Liderazgo

jul. 2007

**Multicanal**

Venta Telefónica

oct. 1997