**Gabriel Eduardo Galeano**

Cel: 1160317829

gabogaleano@gmail.com

Villa Bosch – Buenos Aires - Argentina

**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