

MARCELA MOYA ARELLANO

<https://www.linkedin.com/in/marcela-moya-arellano>

+569 9500 9098 | marcelamoya@gmail.com

RESUMEN PROFESIONAL

Profesional con más de 20 años de experiencia en las principales empresas multinacionales de retail y aerolíneas desempeñando labores operativas en la Atención a Clientes y Soporte Backoffice, participando en múltiples proyectos a nivel latam de productos digitales enfocados en la mejora de procesos internos y experiencia del cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

Digital Payments SPA - Fpay Falabella

Analista de Procedimientos Servicio al Cliente Fpay

dic 2020 – ago 2023, Santiago.

- Responsable de diseñar proyectos de mejora continua enfocados en procesos de atención de reclamos cliente persona y comercio tanto en Chile como en Perú.
- Diseña e implementa procedimientos para la gestión de distintas casuísticas de reclamo en Servicio al Cliente Fpay, en Chile y Perú disminuyendo la tasa de reclamos en 28% y 17% respectivamente (abr-ago 2023).
- Lidera la implementación en Chile y Perú del modelo de atención cliente comercio Seller de Falabella.com en equipo Servicio al Cliente Fpay, optimizando las respuestas ante reclamos de pagos y aumentando en 9 y 8 puntos respectivamente el NPS (trim abr-jun 2023).
- Dirige la implementación del modelo de atención y seguimiento de consultas y reclamos de la funcionalidad Parking Fpay Mallplaza, estandarizando el procedimiento y tiempos de respuestas a nivel nacional, aumentando en 50 puntos el NPS (abr-oct 2023)
- Desarrolla Instructivos de herramientas internas orientadas a facilitar la gestión del usuario en la resolución de problemas en la plataforma.

LATAM Airlines S.A.

Analista de Procedimientos Contact Center LATAM

ago 2011 – may 2020, Santiago.

- Modernizar protocolos de contingencia para el área de Contact Center LATAM, bajo la normativa gubernamental, optimizando tiempos en 80 % de respuestas a clientes.
- Participa en el proyecto para Chile y Brasil de la implementación de la herramienta para automatizar la notificación personalizada de contingencias de vuelos a los clientes afectados mediante email y SMS.
- Participa en el rediseño del proceso de devoluciones de tickets aéreos que opera en el Contact Center LATAM para Latinoamérica y Europa.

Ejecutivo Soporte Ejecutivo Contact Center

sept. 2006 - ago 2011, Santiago.

- Atención telefónica en mesa de ayuda para agentes de venta, resolviendo casos de mayor complejidad para clientes en temas de cobros y cambios de pasajes.

Ejecutivo Contact Center Notificaciones - LAN

ene 2003 – sept. 2006, Santiago.

- Atención telefónica y de Backoffice para la reacomodación de pasajeros afectados por contingencias de vuelos comerciales de la compañía mediante la coordinación interna entre equipos de aeropuerto y control de operaciones.

FORMACIÓN ACADÉMICA

INACAP, Postítulo en Gestión Aplicada en Proyectos

abr 2016 - nov 2016

INACAP, Técnico Superior en Turismo

mar 1993 - dic 1995

INFORMACIÓN ADICIONAL

Office: Excel, Power BI - nivel intermedio.

CRM: Salesforce, Zendesk.

Herramientas colaborativas: JIRA, Confluence, Sharepoint.