

Jenny Mireya Arrieta Félix

Av. De la Prensa N71-22 y Pablo Picasso
Edificio Alicante Dpto. 5
Quito – Ecuador
Teléfonos: 0995 639 341 / 022 493 428 / 0987 830 728
e-mail: jarrietaf@punto.net.ec
C.I. 1713826798



Mi trayectoria laboral dentro del área de Servicio al Cliente es de 25 años, de los cuales los últimos 5 han sido en posiciones de Gerencia y Dirección en empresas nacionales y multinacionales; mi objetivo es contribuir con mi experiencia, competencias y valores al desarrollo de las empresas, buscando logros institucionales y personales.

*Red LinkedIn: <http://linkedin.com/in/jenny-arrieta-b7a093120>

EDUCACIÓN

- **Instrucción Superior:** "Universidad Tecnológica Equinoccial" – Ingeniera en Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos. Febrero 2006 – Febrero 2012.

EXPERIENCIA

MARATHON SPORTS – Superdeporte: Ene – 18 / May 2020

* **Coordinadora de Servicio al Cliente**

Actividades Principales:

- Bajo la supervisión del Jefe de Atención al Cliente, coordiné, supervisé e implementé las actividades del equipo de Atención al Cliente (Call Center y Puntos de Venta), para garantizar la operatividad del servicio, acorde a los objetivos definidos por la Compañía.
- Atendí Quejas y Reclamos de Clientes de todas las empresas del grupo Superdeporte: Marathon Sports, Marathon Outlet, Bodegas Deportivas, Explorer, Teleshop, Puma.
- Atención a clientes en oficina y telefónicamente
- Envío de correo electrónico al cliente, con respuestas sobre requerimientos presentados con la información correspondiente al caso, (procede o no procede) y sus razones.
- Recibí, canalicé, registré y gestioné las quejas, reclamos, consultas, requerimientos y sugerencias los clientes, a través de los diversos canales de atención: correo electrónico, redes sociales, página web y de manera personalizada en oficinas, en el aplicativo propio de la empresa creado para este fin. (PQR)
- Direccioné los casos a las diferentes áreas responsable de resolución, con su debido seguimiento desde la presentación del requerimiento hasta la respuesta formal al cliente, con el fin de mantener los estándares de servicio y satisfacción definidos por la Compañía.
- Realicé coordinaciones entre las diferentes áreas involucradas (Legal, Puntos de Venta, Dpto. Técnico, Centro de Distribución), con el fin de brindar al cliente un servicio integral.
- Capacité a los jefes y subjefes de los puntos de venta, sobre procesos, directrices y parámetros para brindar al cliente un servicio de excelencia.
- Propuse mejoras en el manejo de casos de clientes.

- Reporté mensualmente los resultados e indicadores de la gestión del área:

CALL CENTER:

- Número de llamadas recibidas, comparativos Last Month – Last Year
- Principales razones de contacto de clientes
- Porcentajes de llamadas abandonadas
- Tiempos de espera para ser atendido (llamadas contestadas antes de los 20 segundos)
- Nivel de servicio (duración de la llamada)

PUNTOS DE VENTA:

Total Casos del mes: Comparativo Last Month – Last Year

Total de casos recibidos y % de casos cerrados

Tipos de casos

- # Quejas
- # Reclamos
- # Requerimientos
- # Consultas

Tiempo de manejo de Casos

- KPI Quejas: 70% resolución en 7 días
- KPI Reclamos: 80% resolución en 10 días

Interacciones por canales de Atención

- Call Center
- Llamadas telefónicas internas
- Website
- Redes Sociales
- Visitas al punto de venta
- Correo electrónico
- Visitas del cliente a oficina
- Encuestas de satisfacción

Reporte de principales actividades realizadas en el mes

Presentación de planificación y cronograma de actividades futuras

HMO SYSTEMS DEL ECUADOR – Centros Médicos Ambulatorios Avantmed: Sep–15 / Feb–17

*** Gerente de Servicio al Cliente**

Actividades Principales:

- Bajo la supervisión del Jefe de Atención al Cliente, coordiné, supervisé e implementé las actividades del equipo de Atención al Cliente (Call Center y Puntos de Venta), para garantizar la operatividad del servicio, acorde a los objetivos definidos por la Compañía.
- Establecí un sistema de control y respuesta de quejas, a fin de que las mismas sean atendidas y gestionadas de manera inmediata y conforme a las políticas de la empresa, cumpliendo los SLA´s establecidos. (máximo 48 horas de respuesta).
- Desarrollé de la Campaña: Yo amo el buen servicio, llegando al 90% de los colaboradores a todo nivel de la empresa, Médicos, personal administrativo, personal de SAC.

- Aseguré la correcta atención a los clientes, la búsqueda de información sobre sus requerimientos y/o problemas, e implementé en los diversos canales de atención las alternativas para solución de problemas definiendo procedimientos e instructivos para este fin.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN: Abr-15 / Sep-15

*** Directora de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa y Atención al Usuario**

Actividades Principales:

- Implementé los indicadores de gestión de Atención al Usuario: niveles de servicio, tiempos de espera, satisfacción de clientes, niveles de recomendación.
- Implementé el canal de atención al Usuario (mail): servicios@registrocivil.gob.ec, como medio de interacción entre los usuarios y la institución, más de 5.000 consultas atendidas mensualmente.
- Elaboré el plan de mejora de Imagen Institucional realizando la campaña: Tu imagen cuenta, llegando al 70% del personal a escala nacional.
- Implementé el modelo de medición de Calidad del Servicio y su evaluación, a través de encuestas de satisfacción y cliente fantasma.

DIRECTV ECUADOR: 11 2011 / 04 – 2015

*** Supervisora de atención personalizada**

Actividades Principales:

- Verifiqué y controlé el cumplimiento de los indicadores de gestión: niveles de servicio, tiempos de espera, satisfacción de clientes, niveles de recomendación
- Aseguré la correcta atención en el Canal de Atención al Cliente Presencial en la Zona Sierra; Quito, Ambato, Riobamba, El Coca, Esmeraldas.
- Planifiqué, organicé, verifiqué y controlé la gestión del personal de Front Desk, Back office y Distribuidores Autorizados - Dealers.
- Reporté los resultados de los indicadores de Gestión de Servicio al Cliente a la Gerencia de Fidelización y Lealtad.
- Establecí planes de acción para el tratamiento y seguimiento de quejas.
- Implementé la campaña: "Pasión por el Servicio", replicada a escala regional.

TAME, LINEA AEREA DEL ECUADOR: 06 2004 / 07 – 2010

*** Coordinadora de Servicio al Cliente**

Actividades Principales:

- Participé en la implementación del proceso de Quejas y Reclamos en la aerolínea, el cual fue certificado con el sistema de calidad ISO, mediante la empresa de auditoria externa Bureau Veritas, establecido en abril 2010 hasta la actualidad.
- Supervisé la atención ofrecida por parte del personal del Counter de Ventas y Tráfico (antes del vuelo); y Auxiliares de Cabina (durante el vuelo), a fin de verificar el cumplimiento de los estándares de atención de la aerolínea.

- Implementé el modelo de medición de la calidad del servicio durante el vuelo, realizado a través de encuestas de satisfacción.
- Verifiqué y controlé el seguimiento a los reclamos por equipajes perdidos y/o averiados, con sus respectivos reportes.
- Participé en la elaboración del Manual General de Operaciones y Mantenimiento y Servicio al Cliente.

INDUVALLAS PUBLICIDAD EXTERIOR: 10 – 1999 / 06 – 2004

*** Asistente Administrativa**

Actividades Principales:

- Manejé la agenda del Gerente
- Atendí a clientes internos y externos
- Visité empresas para evaluar el servicio
- Elaboré reportes de ventas
- Gestioné cobranzas de cartera vencida.

ADMINISTRADORA DE FONDOS AFP GENESIS: 08 – 1994 / 05 – 1999

*** Ejecutiva de Atención al Cliente**

Actividades Principales:

- Visité empresas y clientes para evaluar el servicio
- Realicé reportes estadísticos respecto a la gestión de cobranzas
- Realicé el seguimiento y evaluación de la atención telefónica del equipo del Call Center, a través de escucha de llamadas.

REFERENCIAS PERSONALES

Ing. Valeria Muñoz
Relación: Fue mi Jefe
Experiencia relacionada: Marathon Sports – Coordinadora de Servicio al Cliente
Puesto en la Empresa: Jefe de Servicio al Cliente
Teléfono: 0999 560 608

Ing. Cristian Gudiño
Relación: Fue mi Jefe
Experiencia relacionada: HMO Systems del Ecuador Avantmed – Gerente de Servicio al Cliente
Puesto en la Empresa: Presidente Ejecutivo
Teléfono: 022 253 040

Ing. Jorge Troya
Relación: Fue mi Jefe
Experiencia relacionada: Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación – Directora de Atención al Usuario
Puesto en la Empresa: Director General Registro Civil Ecuador
Teléfono: 023 731-110

Ing. Trosky Pérez
Relación: Fue mi Jefe
Experiencia relacionada: Directv Ecuador – Supervisora de Atención al Cliente
Puesto en la Empresa: Gerente de Fidelización y Lealtad Customer Experience
Teléfono: 02 3 979-100 / 099 9 782728

Ing. Pablo Gordón
Relación: Fue mi compañero
Experiencia relacionada: TAME, Línea Aérea del Ecuador - Coordinadora de Servicio al Cliente
Puesto en la Empresa: Jefe de Selección TAME, Línea Aérea del Ecuador
Teléfono: 099 5028753