

**ZR\_39217\_CAND**  
**Subgerente Experiencia Clientes**  
Empresa de transporte y logística

Fernanda Poveda  
fernanda.poveda@who-co.com

## Title Summary

---

Profesional con título en Ingeniería Civil Industrial, con sólida experiencia en los sectores de telecomunicaciones, automotriz y logística. Cuenta con habilidades para liderar equipos multidisciplinares y gestionar proyectos, a través de la optimización de procesos claves. Además cuenta con certificaciones en metodología ágiles, lo que le permite poder implementar soluciones eficientes y escalables, adaptándose rápidamente a distintos entornos y desafíos.

## Información básica

---

ID de Candidato : ZR\_39217\_CAND

## Información de la dirección

---

Ciudad : Santiago

Estado/provincia : Región Metropolitana de Santiago

País : Chile

## Datos profesionales

---

Experiencia en años : 7

Puesto laboral actual : Sub-Gerente

Empleador actual : Urbano

Conjunto de habilidades : Point of Sale, Contact Centres, Data Analysis, Customer Intelligence, Project Evaluation, KPIs, English, Best Practice, Communication Skills, LinkedIn, Positive Attitude, Proactive

## Detalles de experiencia

---

**Mar-2024 hasta Ago-2024**

**Subgerente Experiencia Clientes**

Responsable de la cultura organizacional centrada en el cliente, generando estrategias integrales que mejoren la satisfacción del cliente en todos los puntos de contacto.

Algunas de las principales funciones del cargo son:

Fernanda Poveda

WHO&Co.

conzuelo.pi@who-co.com

Disclaimer: This Candidate application contains information modified by WHO&Co. In case you choose not to make use of it, please refrain from re-purposing or duplicating this in any form and dispose it immediately.

**ZR\_39217\_CAND**  
**Subgerente Experiencia Clientes**  
Empresa de transporte y logística

Fernanda Poveda  
fernanda.poveda@who-co.com

- Supervisar el funcionamiento eficiente del contact center, asegurando tiempos de espera mínimos, calidad en el servicio y resolución efectiva de reclamos de envíos, recolecciones.
- Utilizar análisis de datos y feedback de los clientes para identificar problema-solución en procesos operacionales para minimizar los reclamos del contact center.
- Colaborar estrechamente con la operación y HUB para optimizar los procesos.
- Implementar carterización de clientes
- Implementar medición de satisfacción.
- Elaborar y presentar informes detallados de proyectos para su evaluación y aprobación por parte del directorio, asegurando una comunicación efectiva de objetivos, resultados esperados y estrategias enfocadas en una cultura céntrica en clientes.

Logros:

Implemente procedimientos y pautas de atención para que la experiencia sea homogénea en todos los ejecutivos y sea consistente en todos los canales de ingreso de reclamos.

**Abr-2023 hasta Feb-2024**

**Subgerente de Experiencia Clientes y Desarrollo de Red**

Responsable de desarrollar la correcta estrategia de cobertura de puntos de venta y post venta a nivel país, así como asegurar la implementación, capacitación y aplicación de procesos que garanticen la mejor experiencia para los clientes.

Algunas de las principales funciones del cargo son:

- Monitorear, analizar e impulsar los resultados de Calidad mediante encuestas de satisfacción. (EQC, NPS, diversos KPIs por tipo de producto)
- Responsable de realizar los Mystery Shopper a nivel país.
- Desplegar los estándares operacionales y se asegurar su correcta aplicación.
- Implementación y monitoreo de la correcta aplicación de las normas de imagen en los distintos puntos de venta y post venta.
- Diseñar experiencia de viaje para clientes Citroën y DS.
- Liderar comité de experiencia de clientes con fábrica (Stellantis) y red de concesionarios.
- Responsable de desarrollar de una cultura céntrica en el cliente.
- Implementar la estrategia de expansión para toda la red Citroën, realizando seguimiento y control de los avances, además de verificar la correcta imagen de marca en los puntos de venta y post venta.
- Coordinar y gestionar presentación a directorio de proyectos enfocados en

Fernanda Poveda

WHO&Co.

conzuelo.pi@who-co.com

Disclaimer: This Candidate application contains information modified by WHO&Co. In case you choose not to make use of it, please refrain from re-purposing or duplicating this in any form and dispose it immediately.

**ZR\_39217\_CAND**  
**Subgerente Experiencia Clientes**  
Empresa de transporte y logística

Fernanda Poveda  
fernanda.poveda@who-co.com

mejorar la experiencia del cliente, obteniendo aprobaciones para la implementación.

**Mar-2021 hasta May-2023**

**Jefe de Experiencia y Calidad**

Responsable de controlar el correcto desempeño de indicadores de calidad ejecutada y percibida (estudios de satisfacción) en oficinas comerciales y puntos de contacto con el cliente a nivel nacional.

Algunas de las principales funciones del cargo son:

- Responsable de implementar el estándar de experiencia y calidad de la compañía en cuanto a imagen, protocolos de servicio y métricas de clientes para asegurar una buena percepción.
- Responsable de realizar los mystery shopper a Nivel nacional.
- Responsables de la administración e implementación de herramientas de control de ejecución en operaciones y oficinas comerciales (Plataforma Frogmi y Totalpack)
- Coordinador y facilitador de equipos interdisciplinarios en la interacción de proyectos de ejecución y percepción (relación principalmente con área de experiencia canales, inteligencia de clientes y equipo TI)
- Responsable del análisis de resultados e impacto de la implementación de los rediseños.
- Liderar los programas y herramientas para quienes entregan la experiencia, con foco en métricas de clientes.
- Liderar el Comité de Calidad de Operaciones y Oficinas Comerciales.

Logros:

Implementación del Comité de Calidad, cuyo objetivo es movilizar la percepción de los clientes con las Herramientas de Control de Ejecución. Este seguimiento permitió aumentar los indicadores de NPS, ISN y CSAT en 24 puntos.

**Dic-2018 hasta Nov-2020**

**Subdirector de Planificación y Nuevos Negocios**

Responsable de rentabilizar los recursos de infraestructura actuales y futuros del Grupo.

Algunas de las principales funciones del cargo son:

- Controlar estado de avance de un portafolio de proyectos.
- Liderar la correcta implementación de los proyectos, incluyendo la planificación, puesta en

Fernanda Poveda

WHO&Co.

conzuelo.pi@who-co.com

Disclaimer: This Candidate application contains information modified by WHO&Co. In case you choose not to make use of it, please refrain from re-purposing or duplicating this in any form and dispose it immediately.

**ZR\_39217\_CAND**  
**Subgerente Experiencia Clientes**  
Empresa de transporte y logística

Fernanda Poveda  
fernanda.poveda@who-co.com

marcha, seguimiento y cierre de estos.  
-Coordinador y facilitador de equipos interdisciplinarios (área comercial y Técnica) en la interacción de proyectos.  
-Evaluación de proyectos con indicadores financieros y análisis de riesgo para proyectos internos y licitaciones de Gobierno (Subtel y Portal Mercado Publico-Chile Compra)  
-Generar nuevas oportunidades, aplicar y controlar nuevos negocios de infraestructura.  
-Responsable del desarrollo de proyectos de construcción de fibra óptica, desarrollo, mejoras y ejecución de metodologías.  
-Confeción de informes ejecutivos para el directorio.  
-Desarrollar y exponer presupuestos, destacando la alineación con los objetivos estratégicos y la viabilidad financiera, obteniendo la aprobación necesaria para la ejecución de los proyectos.

**Oct-2017 hasta Nov-2018**

**Ingeniero de Gestión y PMO**

Responsable de seguimientos de proyectos y reporte continuo en la gerencia de Experiencia al Cliente.

Algunas de las principales funciones del cargo son:

- Encargado de creación e implementación de KPI en el área.
- PMO en proyectos corporativos para clientes como Claro – Movistar - Entel.
- Encargado de la estadística de la cantidad de filamentos a ser construidos.
- Asegurar el correcto flujo de información entre las subáreas de la gerencia.

Fernanda Poveda

WHO&Co.

conzuelo.pi@who-co.com

Disclaimer: This Candidate application contains information modified by WHO&Co. In case you choose not to make use of it, please refrain from re-purposing or duplicating this in any form and dispose it immediately.