

PABLO VILLALON BAXTER

INGENIERO COMERCIAL PUC. VALPARAISO

12.950.985-6, 47 AÑOS

Profesional con amplia trayectoria en jefaturas de SAC/Experiencia de clientes. Amplia experiencia en mejoramiento de procesos de Sac y de Postventa como en la implementación de proyectos de innovación/mejoramiento de canales de atención.

Me caracterizo por liderar empáticamente y lograr conformar equipos de alta capacidad de gestión y resolutivead.

+56 932312639

Villalon.baxter@gmail.com

La Concepción 80 dpto 908
Providencia, Santiago.

EDUCACIÓN

2023	Scrum Foundation Profesional Certificate SFPC™ (v2020) , CertiProf
2022 – 2022	Curso de Service Desing , Universidad del Desarrollo
2011 – 2012	Diplomado Customer Intelligence , Universidad de Chile
1998 – 2003	Ingeniero Comercial , Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
1994 – 1997	Arquitectura , Universidad de Valparaíso.
1991 – 1993	Enseñanza Media Instituto Nacional, Santiago

EXPERIENCIA LABORAL

Marzo 2022 –
Presente

Jefe de servicio al cliente Gerencia Postventa Inmobiliaria Enaco

- Jefe de Contact center y Back office (10 personas en total) a cargo de coordinación postventa propiedades: agendamiento, visitas técnicas (OI), trabajos (OT), cierre de las solicitudes de propietarios, aplicación de encuestas y proceso de resolución de reclamos **SERNAC**.
- Implementé la medición de canales utilizando **CSAT/NPS**, además de proponer y definir **KPIS** el área de postventa.
- Implementación de **CRM Hubspot**.
- Logré una reducción del tiempo promedio de resolución de solicitudes (tickets) en un 40% y mejorar el agendamiento y confirmación de visitas en SLA.

Marzo 2020 – Dic
2021

Consultor independiente Customer Experience / SAC

- Desarrollé asesorías en experiencia de clientes en canales digitales y presenciales optimizando plataformas de SAC, integración de nuevos canales y entrenamiento de equipos. trabajé con importantes centros de eventos además de plataformas de atención médica y de salud mental online.

Mayo 2017 - Dic
2019

Jefe de Canales digitales y contact center AFP PLANVITAL

- Liderando equipos de callcenter, canales digitales y back office SAC a cargo de 40 ejecutivos y 2 supervisoras.
- Reduje la rotación de personal en un 80%.
- Lideré proyectos de innovación y mejoramiento del sistema IVR creando nuevas funcionalidades, redefiniendo estructura y automatizando los procesos de recuperación de claves y obtención de cartola y certificados.
- Lideré la implementación del sistema Chatbot AI de la web de Planvital.
- Logré reducir los tiempos de espera con un nivel de servicio del 92%, reduciendo TMO en un 25% y logre un nivel de abandono menor al 3% de llamados, (promedio de 2500 llamados diarios.)
- 1er lugar como mejor Callcenter en experiencia usuaria de las AFPs en el 2017 y 2018 en Praxis Customer Xperience.

- | | | |
|-------------------------------|-------|--|
| Septiembre
Abril 2017 | 2012- | <p>Jefe de Postventa PREDICTIVA SOLUTIONS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A cargo de postventa de proyectos de sistemas interactivos de información y medición de calidad de servicio in-situ donde lideré la postventa de proyectos para VTR, Banco Santander, Turbus, Navimag, Australis entre otros. • Logré mejoras en la satisfacción de los clientes y aumentar el up selling de la empresa, también implementé la metodología NPS para medir la postventa. |
| Abril 2009 – Agosto
2012 | | <p>Jefe de servicio al cliente RM zona Sur-Oriente CGE DISTRIBUCION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderando 2 sucursales, un equipo de 25 personas ejecutivos, responsable en el desempeño y gestión de ejecutivos, casos críticos y reclamos Sernac y mejoramiento de indicadores KPIs de las sucursales. También participe en proyectos de relacionamiento empresa-comunidad logrando acercar a la empresa a las personas mediante oficinas móviles. |
| Diciembre
Marzo 2009 | 2007- | <p>Coordinador créditos y proyectos banca MYPE V/VI región Santander-Banefe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de gestión de proyectos crediticios asociativos y proyectos con grupos microempresariales, promoción de emprendimientos con municipalidades y asociaciones de micro y pequeños empresarios. |
| Marzo 2006-
Noviembre 2007 | | <p>Ejecutivo MYPE Cooperativa Oriencoop, Valparaíso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encargado de créditos y productos microempresas. |