



# FRANCISCA URZÚA

COMUNICADORA Y RELACIONADORA  
PÚBLICA

## EXPERIENCIA LABORAL

### **Jefe Experiencia clientes**

**Aeropost Chile S.A, Santiago**

**nov 2020 -jul 2023**

Encargada de gestionar equipos de alto rendimiento, comprometidos y alineados con los objetivos de la empresa, control, manejo y capacitación del equipo de servicio al cliente, generación de reporting a la gerencia general de la empresa, garantizar la eficacia y la calidad de la experiencia al cliente a través de la implementación de evaluaciones de calidad, establecer focos y modificaciones en los procesos de atención para el cumplimiento operativo en plazo y forma, resolución de casos críticos, monitoreo y control de actividades del departamento.

**Ejecutivo Senior Servicio al  
cliente Aeropost Chile S.A,  
Santiago**

**sep 2020 - nov 2020**

Se mantienen las funciones del cargo "Ejecutivo Servicio al cliente". Delegada de capacitación continua a los integrantes del equipo, distribución diaria de tareas a cada integrante de servicio al cliente, solucionar problemas críticos de manera eficiente y contribuyendo en la mejora continua del departamento.

**Ejecutivo Servicio al Cliente  
Aeropost Chile S.A., Santiago  
dic 2017 - sep 2020**

Encargada de establecer y cultivar la relación con el cliente, trabajando en conjunto con distintos departamentos de la organización, mantener el correo corporativo de la empresa entregando soporte telefónico a dudas o requerimientos que tengan los clientes en todas las plataformas, atender el Front de una de las sucursales resolviendo las necesidades de cada cliente.

**Asistente de Calidad de Vida  
La Polar S.A., Santiago  
mar 2017 - nov 2017**

Encargada de realizar solicitudes y órdenes de compra, enviar facturas a los proveedores, mantener y generar una buena relación con proveedores directos y personal interno de la empresa, gestionar el pedido de los diversos uniformes y envío de uniformes, a las diversas sucursales de la empresa a nivel nacional.

Soy una persona empática que le apasionan las comunicaciones y la experiencia del cliente, con iniciativa propia, dispuesta a adquirir nuevos conocimientos, comprometida con el trabajo que se me asigna, poseo la capacidad de liderar equipos de alto rendimiento, motivados, comprometidos y alineados con los objetivos de la empresa.



+56958122655



francisca\_alejandra\_u@hotmail.com



Av. cuatro poniente 155, Maipú

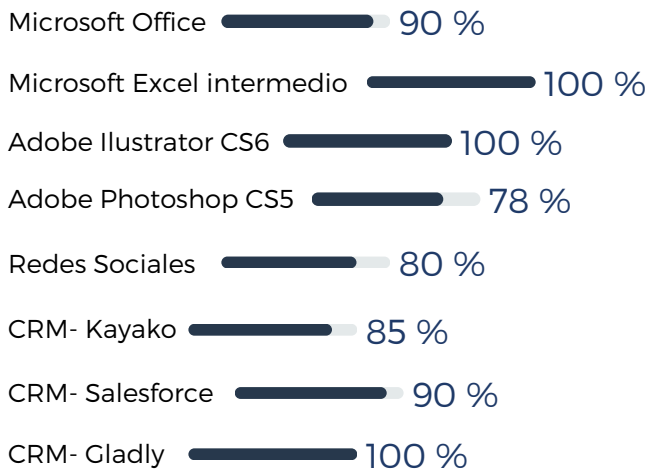
## IDIOMAS

- English (básico)

## HABILIDADES

- Liderazgo y toma de decisiones
- Creatividad
- Excelente habilidades de comunicación
- innovación
- Empatía
- Visión y pensamiento estratégico

## DESTREZAS



## REFERENCIAS

- Karen Madrid
- +56992652829
- karenmadrid@gmail.com
- Ministerio de la Mujer y equidad de Genero
- Paola Sepúlveda Arriagada
- +56962099964
- paolasusanasepulv@gmail.com
- La Polar S.A.
- Felipe Guzmán
- +56947708912
- felipe\_guzmann@gmail.com
- Galileo libros LTDA
- Adrián Poblete Roa
- +56975440603
- adrian.poblete.roa@gmail.com
- Aeropost Chile S.A

## Practica Profesional La Polar S.A., Santiago ene 2017 - mar 2017

Remplace a la encargada de comunicaciones internas durante su periodo de vacaciones siendo responsable del área en su ausencia, desarrollando diversas funciones, creación de contenido, redacción de textos, diseño de afiches y comunicados, notas audiovisuales, apoyo en eventos internos, coordinación para la realización de tomas de fotografías y mantener los canales de información de la empresa.

## Promotora de Servicios Bridgestone, Santiago ene 2015 - feb 2015

Encargada de generar y mantener una buena comunicación y relación con clientes directos y potenciales nuevos clientes ayudándolos con inquietudes o dudas sobre el servicio, promocionando diversos artículos para autos ofreciendo promociones y descuentos

## EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES

**Certificación curso Excel intermedio**  
ASR Capacitaciones, Santiago  
may 2023 - may 2023

**Diplomado Extensión en gestión de servicios y experiencia de clientes**  
Universidad de Chile, Santiago  
may 2022 - nov 2022

**Comunicación y Relaciones Públicas**  
Instituto Profesional AIEP de la universidad Andrés Bello, Santiago  
mar 2014 - dic 2018

**Enseñanza Media Colegio Polivalente Santa Cecilia de Maipú., Santiago**  
mar 2010 - dic 2013

**Enseñanza Básica Colegio Carolina Llona, Santiago**  
mar 2000 - dic 2009