

# ÚNETE A NUESTRO TALENTO HUMANO

En **Certicámara S.A.** buscamos **fanáticos por la tecnología digital** y **apasionados** por la generación de resultados sostenibles. Hemos logrado mucho, pero nuestro desafío por seguir construyendo y aportando al desarrollo del país, no para. Súmate a nuestra labor.

## ¿QUE PROFESIONAL NECESITAMOS?

Buscamos un profesional en **Ingeniería Industrial, Administración de empresas, Economía y/o afines. Especialización en Servicio al cliente**, gerencia estratégica, gerencia de proyectos y/o afines. Con conocimientos en diseño, implementación y mejora de **modelos de servicio**, mejoramiento de procesos, desarrollo de **cultura de servicio**, manejo de estrategias de **satisfacción del cliente**, PQRS. Generación y gestión de KPIs. Gestión de **ventas telefónicas**

## ¿CUÁL ES EL DESAFÍO?

Definición e implementación del **modelo de experiencia al cliente**, asegurando todos los canales y puntos de contacto. Gestionar y liderar los procesos para la **mejora continua de la experiencia del cliente**. Planificar y ejecutar la **operación del Call Center**.

## ¿QUÉ EXPERIENCIA DEBES TENER?

Si cuentas con **mínimo 5 años** de experiencia liderando áreas de **servicio al cliente**, fidelización de clientes y/ o experiencia de cliente; cuentas con **habilidades comerciales**, comunicación asertiva y altos niveles de **negociación**, posees habilidades de **pensamiento estratégico**, excelente resolución de conflictos, trabajas bajo presión y eres orientado al resultado, **¡eres el indicado para el cargo!**

# DIRECTOR EXPERIENCIA AL CLIENTE

APLICA A  
ESTA  
OFERTA

Si cumples con la totalidad de los requisitos,  
**¡queremos conocerte!**