Hernán Moriconi

Carlos Casares 971, 2do F - Castelar (CP1712) | 1170355803 | hmoriconi23@gmail.com
http://ar.linkedin.com/pub/hernan-moriconi/39/981/a05/
Ncionalidad: Argentina (Española en Trámite)



Experiencia Laboral

Agente de Propaganda Médica / MEAD JOHNSON NUTRITION (actual PHARMAENFANT – Grupo Roemmers)
(Octubre 2016 – Presente)

Representante comercial de Fórmulas Lácteas Infantiles (SanCor Bebe y Enfabebe). Visita a Instituciones Públicas y Privadas, Consultorios Médicos (contacto con Obstetras, Neonatólogos, Pediatras y Gastroentrólogos Infantiles) y Farmacias. Zona Oeste, NorOeste y CABA.

Representante Comercial / BIO RED – CIENCIA BIOMEDICA S.R.L.

(Julio 2014 – Septiembre 2016)

Venta de Ecógrafos, tubos de Rx para TAC/Radiología, Cold Heads (Sistema Criogénico), Sistema de Digitalización de PACS (Picture Archive Comunications Systems), equipos de Tomografía y Resonancia Magnética usados

Visita a Consultorios Médicos de Instituciones Púbicas y Privadas

Contacto con Gerencia de Contrataciones, Compras y Suministros, participación de Licitaciones de Organismos Públicos y Privados. Gestión de Cobranza.

Supervisor Tesorero / GRUPO CONCESIONARIO OESTE – ABERTIS GROUP

(Noviembre 2013 – Junio 2014)
Control de Recaudación

Manejo del Tesoro de la Supervición

Atención de Empresa Recaudadora

Gestión de Informes: Ordenamiento de rollos de tickets fiscales, confección de guías de bolsas de recaudación, control de movimiento diario y semanal, informe de arqueo diario

Atención al Cliente: Recepción de reclamos y quejas

Coordinador Call Center y Comercial Stenfar SAIC / SUZANO PAPEL E CELULOSE
(Julio 2010 – Marzo 2013)

Liderazgo del área de Atención al Cliente, brindando soporte a los sectores de Gráfica e Insumos y Consumos de Computación manejando un equipo de 15 personas. • Participación en reuniones semanales con Jefes de ambas divisiones, compartiendo resultados de ventas. • Armado de reportes y presentación para Gerencia • Manejo el Proceso de Reclamos y Devoluciones, manteniendo constante interacción con los Sectores de Calidad y Logística

Team Leader High Value - Customer Service Internacional / AMERICAN EXPRESS ARGENTINA S.A.
(Septiembre 2007 – Mayo 2010)

Lider de un grupo de 20 analistas • Reuniones mensuales con los integrantes del equipo compartiendo resultados alcanzados de productividad, calidad y ventas. • Organización de sesiones One-on-One especiales con analistas • Seguimiento y coaching a los integrantes del equipo. Confección de reportes propios • Contribuí a mejorar la cobertura del shift nocturno, ha realocar las tareas de los analistas y mejorar el occupancy. • Participación en el Hiring Process de nuevos analistas. Participación en los Assesstments. • Participación activa en Debriefs. • Armado de reportes de Coaching Plan, Coaching Sessions y Call Review (Employee) y presentados en Staff Meetings. • Asignación de tareas que contribuyan a los analistas a cumplir con su plan de desarrollo o bien, para que puedan crecer con el manejo diario de objeciones, brindándoles el apoyo necesario a la actividad que realicen.

Operation Manager HSBC Rewards / BCD TRAVEL - CITY SERVICE TRAVEL AGENCY S.A.

(Septiembre 2005 – Agosto 2007)

Presentación de servicios de viajes sobre una cartera de 15000 clientes del HSBC Bank. • Coordinación del sector, a la cantidad de llamados y productividad. • Liderar campañas para llamadas entrantes (In Bound) • Preparación y armado de cotizaciones multidestinos

Team Leader Servicio de Atención al Cliente (Argentina, Bolivia, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay) / RESORT CONDOMINIUM INTERNATIONAL (RCI)

(Marzo 1996 – Marzo 2005)

Coordiné el departamento compuesto por 20 personas, liderando todas las campañas referentes al telemarketing directo de la compañía, las mismas se orientaban a los distintos productos: NOW (New Ownership Welcome), Adquisición de Espacio, Depósitos por Vencer, Campañas de Renovación de Membresías como así también al Intercambio Vacacional de clientes propios y corporativos. • Segmentación de clientes y realización de campañas de marketing con su posterior medición de resultados para su mejora. • Diseño, implementación, lanzamiento y medición de campañas de adquisición de nuevos clientes. • Generación y medición de campañas con ofertas especiales por distintos canales de comunicación directa (telemarketing, mailing, medios masivos de comunicación, concursos) para captar, fidelizar, retener y recuperar clientes. • Realización de Investigaciones de mercado para detectar costos, promociones de la competencia y compararlo con productos propios. • Armado de planes motivacionales y sus respectivos seguimientos. • Manejo del proceso de Comunicación Interna, encuestas de Clima Laboral y Evaluación de Desempeño del trabajo en equipo. • Administración de los insumos del sector. • Liquidación de la productividad (sueldos) y horas extras de cada consejero vacacional o telemarketer. • Realización de entrevistas y selección de personal conforme a los requerimientos de la compañía.

Formación Académica

2011-2012: Universidad Abierta Interamericana. **Curso de Extensión, Agente de Propaganda Médica**

(Matrícula Provincia de Buenos Aires 100352-0 |Matrícula Capital Federal 22351586)

1991-1996: Universidad de Morón. **Licenciado en Turismo**

1986 - 1990: Instituto Adveniat. **Bachiller Mercantil**

Otros Conocimientos – Cursos y Seminarios de Capacitación y Perfeccionamiento

Circus Street Academy (Online training in digital skills designed for global enterprises)
FARMATEST - Desarrollo en Marketing Farmacéutico. **Curso Marketing Farmacéutico para APM,** por el Lic. Roberto Gómez
Capacitarte UBA – Facultad de Ciencias Económicas **Curso de Oratoria**
Teletrabajo – Experiencias, Ventajas y Desventajas – **FPNC FUNDECE IPACE "Excelencia Competitiva" / RED de Intercambio de Experiencias Operativas Exitosas**
Call Center Management
Situational Leadership II (**The Ken Blanchard Companies)**

Idioma: Inglés – Comprensión Avanzada Oral y Escrita

Computación: Office Pack (Nivel Usuario), Sistemas Operativos (CRM, Concur Solution, Veeva, Salesforce)