

✆ 54 11 5060 3778

lore_barcelo@hotmail.com

/lorena-barcelo-30477015/

Villa Urquiza, CABA
Argentina

Educación

Lic. en Administración de Empresas.

USAL, Buenos Aires, Argentina

1992 – 1996

Certificaciones

- ✓ Scrum Product Owner
  Kleer 2019
- ✓ Design Thinking
  ITBA 2016
- ✓ Customer Experience Mgmt
  IZO Argentina 2015
- ✓ COPC
  Kenwin 2010
- ✓ Six Sigma Green Belt
  IBM 2009
- ✓ PMO (Fundamentals)
  IBM 2008
- ✓ Auditor Interno ISO9000
  Det. Norske Veritas 1997

Idiomas

Español ●●●●●

Inglés ●●●●○

LORENA BARCELÓ

Customer Experience Management

Perfil

Profesional orientada al cliente con +20 años de sólida experiencia trabajando para grandes compañías de servicios dentro del área de transformación y mejora de procesos.

Especialidades: Gestión de Experiencia del cliente, Estrategia de servicio al cliente, Satisfacción de Clientes, Net Promoter System, Voice of Customer Management, Innovación, Metodologías Agiles, Call Center Management, Lean, Six Sigma, COPC.

Experiencia Profesional

BANCO GALICIA — 2011 – Actualidad

Jefe de Experiencia del Cliente - CX
Ene 2016 – Actualidad // 3 años y 10 meses

- Gestión de la Voz del Cliente.
- Diseño de la experiencia de los clientes, análisis de causa raíz e implementación de mejoras para las Bancas Individuos y Comercial.
- Participar en el diseño de los modelos de atención, servicios, productos y procesos con foco en la Experiencia del Cliente.
- Implementación del Proyecto Canales de Experiencia (Red de Sucursales y Contact Center)
- Diseño y ejecución del Plan de Comunicación interna, Capacitación y Gestión del Cambio de Experiencia del Cliente.

Líder de Calidad de Gestión
Jun 2011 – Dic 2015 // 4 años y 6 meses

- Implementación de la metodología NPS (Net Promoter System) en Canales y touchpoints con Clientes.
- Administración de estudios de satisfacción para los distintos segmentos de Clientes: encuestas, mystery shopper y focus groups.
- Diseño del Programa Cliente Interno a partir del estudio de satisfacción de los colaboradores respecto de los servicios internos.

IBM ARGENTINA — Noviembre 2006 – Junio 2011

Business Process Manager – IBM Global Services

- Liderar la implementación de nuevos proyectos y programas en la Unidad de Negocio de Servicios al Cliente.
- Mejorar los procesos de soporte incluyendo el Contact Center, Work Force, Recursos Humanos, Entrenamiento con el fin de alcanzar los objetivos de la Unidad de Negocio.
- Colaborar con la Operación en el desarrollo de planeamiento táctico y estratégico, incluyendo la medición de la performance, estableciendo objetivos y generando planes de acción.
- Generación de decisiones de cambio / mejora de procesos con impacto en el cliente basadas en métricas de performance, monitoreos de transacciones, encuestas de satisfacción de clientes, etc.
- Certificación de las Unidades de Negocio de Servicios al Cliente y Dealer Support bajo los requerimientos de la Norma COPC.

Habilidades

- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Liderazgo de equipos
- ✓ Trabajo colaborativo
- ✓ Gestión de Proyectos
- ✓ Resolución de Problemas
- ✓ Pensamiento estratégico
- ✓ Facilidad de comunicación

Intereses Personales

Familia y amigos

Deportes, vida al aire libre

CESVI ARGENTINA — Octubre 2005 – Noviembre 2006

Jefe de Aseguramiento de la Calidad

- Certificación de la compañía bajo Normas ISO 9000.

MOVISTAR ARGENTINA — Marzo 1996 – Marzo 2005

Jefe de Atención al Cliente Interno

Octubre 2002 – Marzo 2005 // 2 años y 5 meses

- Implementación del proyecto Atención al Cliente Interno.
- Medición del nivel de satisfacción del Cliente Interno.
- Implementación de Mesas de Ayuda internas y terciarización del help desk.
- Monitoreo de los indicadores de gestión, métricas cuantitativas y cualitativas.
- Generación de Service Level Agreement entre las áreas.

Jefe de Integración Operativa de Procesos

Julio 2001 – Septiembre 2002 // 1 año y 2 meses

- Project Management de Proyectos (lanzamientos de nuevos productos / servicios, desarrollos de Sistemas, análisis de impacto financiero de los desarrollos requeridos).
- Proyecto de Información de Gestión. Creación de un Centro de Información. Diseño de Tableros de Comando para la toma de decisiones.

Analista de Calidad de Gestión

Septiembre 1996 – Junio 2001 4 años y 9 meses

- Desarrollo del Programa de Mejora Continua: medición de la satisfacción del cliente y mejora de procesos operativos.
- Certificación y mantenimiento bajo Normas ISO 9000 del Proceso Integral de Servicios al Cliente y de la Unidad de Negocios de Transmisión de Datos.

Representante de Servicios al Cliente

Marzo 1996 – Agosto 1996 6 meses

- Responsable de la atención personalizada de clientes (Post Venta).