

PERFIL

Licenciado en Marketing
Industria Telecomunicaciones
Amplia trayectoria y
Conocimiento de negocio.
Edad: 32 años

FORMACIÓN

Programa de desarrollo en Management
UADE /2017
Diplomatura Inteligencia de negocios
AUSTRAL /2016
Autoconocimiento Personal y Profesional
SAN ANDRES /2015
Gestión Integral Centro de Contacto
FACULTAD INGENIERIA
UBA /2013

CONTACTO

Ibera 4797 CABA

fernandoonsari@gmail,com

115.807.1527

/fernando.onsari

FERNANDO ONSARI

LICENCIADO EN MARKETING | UCES

HABILIDADES

Líder y formador de equipos.
Visión estratégica del negocio centrado en el cliente.
Customer Experience. Insight del Cliente – Negocio.
Líder en Proyectos Inter áreas, metodología Agile.
Alta Capacidad de Análisis y Diagnóstico.

EXPERIENCIA LABORAL

TELECOM | Customer Experience | Jefe de Diseño Customer Journey
Actualidad-2017
-Responsable de diseño de los Customer Journey con el objetivo de incrementar su NPS. Desde su relevamiento, diagnóstico con insight del cliente, indicadores de negocio, benchmark, hasta el diseño To be.
-Liderar Mesas de Trabajo Inter área (CTO & CFO) para la disminución de reclamos y aumento de satisfacción de los clientes.
-Proyecto Upgrade de producto en Clientes Fibertel.
-Onboarding del cliente y Captura Clientes Flow App.
-Responsable de la estrategia de vencimiento de promociones en clientes para disminuir impacto en Churn y aumentar Arpu.

CABLEVISION | Gestión del Cliente | Coordinador Canales Comerciales
2017-2013
-Diseñar, coordinar e implementar acciones sobre clientes con el fin de evitar bajas, disminuir reclamos y aumentar ingresos.
-Responsable del programa de Fidelización y Posventa.
-Proyecto rediseño de Factura, ciclos y Factura Digital.
-Responsable del Mapa de contacto del cliente en todos sus canales.
-Implementación de Plataforma en Customer Care y automatización IVR.

CABLEVISION | Retención & Baja | Analista Senior
2013-2010
-Estrategia de Churn de Clientes.
-Diagnóstico para implementación de acciones preventivas.
-Responsable de disminución Churn Voluntario.
-Seguimiento performance de la operación.

CABLEVISION | Canales Comerciales | Supervisor Operación
2010-2007
-Liderar equipos de Operación telefónica Inbound-Outbound
-Proyecto, creación e implementación área de Contención de Clientes.
-Líder de Campaña de Ventas y Retención de Clientes.