

JUAN CARLOS BURGOS R.

Dirección Residencia: Cra. 10 # 5-145 Apto 702. Mosquera

Teléfono Residencia: 9011278

Celular: 321 373 83 83

Correo Electrónico. jkburgos0113@outlook.com

PERFIL PROFESIONAL

Poseo una amplia experiencia en el manejo y operación de Contac Center en el sector de alimentos (Canal de domicilios), así mismo en áreas comerciales y de servicio al cliente. Excelente manejo de personal capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.

De igual forma manejo perfectamente programas como Excel, Access, Word Mapinfo y selecciones SQL para el manejo de bases de datos.

Auditor Interno del sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2000 para Avesco S.A

FORMACIÓN ACADEMICA

INESCO	TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS
COLEGIO NAL. RESTREPO MILLAN	BACHILLER ACADEMICO 1994
ESCUELA COL. DE INGENIERIA	SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA
SENA	INFORMATICA Y SISTEMAS
GESTION DE VENTAS I Y II	AVESCO KOKORIKO 2002
MOTIVACIÓN VENTA SUGESTIVA	AVESCO KOKORIKO 2003
ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE	AVESCO 2005
AUDITOR SISTEMA GESTION CALIDAD	BUREAU VERITAS

EXPERIENCIA LABORAL

JENOS PIZZA S.A.S

Tiempo Laborado Marzo 7 de 2017. Agosto 31 de 2018

Director del Call Center de domicilios de **JENOS PIZZA Y TELEPIZZA**. Elaborar dimensionamiento de agentes necesarios para la operación del call center entregarlos a Atento para la elaboración de las mallas de turnos, Velar y garantizar la correcta atención a los clientes que utilizan el servicio, teniendo en cuenta los estándares de calidad establecidos por la compañía.

Diseñar y mantener una estrategia de comunicación que permita a su equipo de trabajo identificar claramente los objetivos del servicio a brindar a los clientes.

Anticipar puntos críticos de situación o problema, estableciendo controles y mecanismos de coordinación para asegurar la calidad del servicio.

Atender y solucionar problemas y reclamaciones de los clientes garantizando una respuesta ágil y adecuada en los tiempos establecidos por la compañía.

Planificar los objetivos generales y específicos del call center a corto y largo plazo según lo solicitado por la gerencia de operaciones .

Jefe inmediato: Jimena Montoya
Cargo: Directora Nacional de Mercadeo
Dirección: Calle 98 15 14
Teléfono: 743 05 05 ext 3431 cel 3204249474 3185778727

RANDYS LTDA

Tiempo Laborado Septiembre 1 de 2016. Febrero 20 de 2017

Director del Canal de domicilios de **RANDYS LTDA**. Manejo de la operación del canal de domicilios, planeación de horarios de los domiciliarios, programación de volanteo dirigido a clientes de cada una de las zonas de cobertura de los restaurantes, manejo y consecución del personal, capacitación y retroalimentación a los domiciliarios sobre indicadores y metas del canal de domicilios.

Jefe inmediato: Catalina Lozano
Cargo: Gerente General
Dirección: Cra 15 98 55
Teléfono: 7441919

ARCHIES COLOMBIA S.A

Tiempo Laborado Junio 13 de 2007. Agosto 15 de 2016

Jefe de Call Center de **ARCHIES COLOMBIA** Manejo del call center y servicio al cliente, montaje de la plataforma de domicilios para la toma de pedidos, Diseñar estrategias de mercadeo para el crecimiento del canal de domicilios, manejo y consecución del personal, capacitación y retroalimentación a los teleoperadores sobre indicadores y metas del canal de domicilios.

Logros: Montaje y centralización del call center en la ciudad de Bogotá.

- Se logró centralizar toda la operación de domicilios a nivel nacional en el Call center en Bogotá.
- Se logra estandarizar la toma de pedidos en una central de domicilios
- Se unifica la operación y el pago de salario variable por medio de indicadores de productividad para los agentes del call center

Jefe inmediato: Carlos Moreno
Cargo: Gerente Nacional de Domicilios
Dirección: Cra 56 bis 79 36
Teléfono: 6050505 ext 101

ATENTO COLOMBIA

Tiempo Laborado Mayo de 2006 – Mayo de 2007

Jefe de Call Center de **TELEPIZZA** de España. Manejo de personal cumplimiento de indicadores y objetivos propios de la campaña.

- Se logro cumplir con los dimensionamientos establecidos por el cliente para cubrir el direccionamiento de llamadas de la plataforma de Madrid España.
- Se logro sensibilizar a los agentes en modismos y dialecto Español para dar atención y servicio al cliente.
- Se logro cumplir con las metas asignadas y propuestas por el cliente en cuanto a indicadores y presupuestos de ventas, generación de reportes e informes de seguimiento.
- Capacitación constante a los agentes en promociones y campañas nuevas generadas por el Departamento de Mercadeo de **TELEPIZZA ESPAÑA**.

Jefe inmediato: John Nelson Delgadillo
Cargo: Responsable de la Unidad de Servicio
Dirección: Avda el Dorado 84 a 55
Teléfono: 5940000 Ext. 15553

SERVITEL SERVIENTREGA

Tiempo Laborado Diciembre de 2005 – Mayo 15 de 2006

Jefe de Call Center Outbound manejando campañas de laboratorios, investigación de mercados confirmación de asistencia a eventos, Manejo de Personal, Programación de Campañas Cumplimiento de Indicadores de gestión y objetivos propios del área, actualización de bases de datos.

Logros: Montaje y Supervisión de campañas de Outbound por medio de monitoreos aleatorios

- Se logro actualizar en un 70% la base de datos por medio de estrategias de telemarketing y correo dirigido a los clientes

Jefe inmediato: Jhon Edwin Molina
Cargo: Administrador de Tecnología
Dirección: Cll 34 # 16 –21
Teléfono: 3276880 – 3276881

AVESCO KOKORIKO S.A ONE TECH

Tiempo Laborado Diciembre de 2001 a Diciembre de 2005

Coordinador y Georreferenciador del Call Center de Kokoriko, Manejo de Personal, Cumplimiento de Presupuestos en pesos y Unidades. Expansión de la Cadena en domicilios a Nivel Nacional, manejo de Bases de datos, Investigación de Mercados, Estudios de Zonas Potenciales para apertura de Puntos de Venta

Logros: Montaje y Supervisión de Call Center y servicio al cliente en las Regionales Costa Centro Bucaramanga y Villavicencio

- Se logro aumentar la base de datos en un 50% en el canal de domicilios por medio de estrategias de marketing y estudio de zonas por medio del programa de georreferenciación y segmentación de clientes
- Se logro fidelizar más 20.000 clientes en el programa cliente frecuente carnetizando a los clientes y a los niños menores de 10 años.
- Se logro la certificación **ISO 9001** participando como Auditor Interno en sistemas de Gestión de Calidad

Jefe inmediato: Myriam Escobar
Cargo: Directora Call Center.
Dirección: Cll 42 # 87 –51
Teléfono: 4100099 – Ext 1400

BANCAFE

Tiempo Laborado: Agosto 1997 – Noviembre de 2001

Analista de estudios de crédito y consulta en las centrales de riesgo para asignación de cupos de tarjetas de crédito y convenios especiales con empresas. Levantamiento de base de datos para venta telefónica de programas como venta cruzada y preaprobados

- **Logros:** Se logro asignar mas de 25.000 cupos de crédito para pagos de pensiones de colegios ubicados en los estratos 4, 5 y 6
- Se logro unificar la plataforma de tarjetas de crédito y aumentar el número de transacciones por medio de cliente referido y la redención de MILLAS BANCAFE.

Jefe inmediato: Norberto Olivero Oliveros.
Cargo: Ejecutivo Comercial
Dirección: Calle 28 # 13 A 15
Teléfono: 5600999 Ext 3195

SERVIBANCO DE INFORMACION

Tiempo Laborado: Abril 1995 – Agosto de 1997

Coordinador de entrega de tarjetas de crédito a nivel Bogota, zonificación por zona y entrega personalizada de tarjetas de crédito

Jefe inmediato: Carlos Reyes Cruz.
Cargo: Gerente General
Dirección: Calle 53 # 22 65
Teléfono: 3452090

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre: Andrea Ortiz
Teléfono: 3320032 Ext. 3489 Cel. 316 522 28 66
Profesión: Ejecutiva Comercio Exterior Banco de Bogota

Nombre: Carlos Correa
Teléfono: 4100099 ext. 1091
Profesión: Jefe Dpto. Sistemas GRUPO IGA

JUAN CARLOS BURGOS
CC 79.667.975 de Bogota