

✉ email@cvonline.me

☎ 666 999 333

📍 Columbus

🌐 /in/aaron-wright-peterson

AARON

WRIGHT PETERSON

EXPERIENCED CUSTOMER SUCCESS REPRESENTATIVE

FORMACIÓN ACADÉMICA

Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing

Instituto Tecnológico de Innovación Comercial
09/2013 - 06/2015
Nota Final: 9.0/10

IDIOMAS

• **ESPAÑOL** - Nativo

• **INGLÉS** - Avanzado

FORMACIÓN CONTINUA

• **CURSO AVANZADO EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y CRM** - Instituto de Desarrollo Profesional

• **SEMINARIO DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFICAZ** - Centro de Estudios Empresariales y Atención al Cliente

• **WORKSHOP EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIÓN** - Academia Internacional de Habilidades Comerciales

• **CERTIFICACIÓN EN HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES** - Asociación de Marketing Digital y Telecomunicaciones

• **TALLER DE INNOVACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN SERVICIOS MÓVILES** - Foro Anual de Innovación en Servicio al Cliente

REFERENCIAS

• Samantha Cruz - **Gerente de Servicio al Cliente, CallMaster Communications** - s.cruz@callmastercomm.com

• Ricardo Gómez - **Supervisor de Atención al Cliente, MobileSolutions Ltd.** - r.gomez@mobilesolutions.co

PERFIL PROFESIONAL

Especialista en atención al cliente con un enfoque estratégico para mejorar la experiencia del usuario en la industria de servicios móviles. Con un año de experiencia en Columbus y una sólida trayectoria previa, he demostrado capacidad para optimizar procesos de comunicación y manejo de incidencias que han resultado en reconocimientos destacados y contribuciones significativas al crecimiento y la fidelización de clientes.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

● **ESPECIALISTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE** 03/2021 - 02/2022
CallMaster Communications

En CallMaster Communications, lideré el departamento de atención al cliente en un entorno de ritmo rápido, ofreciendo soluciones efectivas y empatía a los usuarios de servicios móviles. Mi enfoque en la experiencia del cliente permitió una relación más profunda y duradera entre la empresa y su base de clientes.

- Desarrollé una estrategia de comunicación que redujo el tiempo medio de respuesta en un 20%, elevando la satisfacción del cliente.
- Implementé un sistema de seguimiento de interacciones que mejoró el registro y resolución de incidencias en un 15%.
- Colaboré con el equipo de ventas para ofrecer promociones personalizadas, lo que resultó en un aumento del 10% en la retención de clientes.
- Capacité a 5 nuevos empleados en protocolos de servicio al cliente, asegurando un servicio consistente y de calidad.

● **REPRESENTANTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE** 02/2020 - 02/2021
MobileSolutions Ltd.

Durante mi tiempo en MobileSolutions Ltd., me dediqué a proporcionar atención excepcional a los clientes dentro del competitivo sector de servicios móviles. Gestioné eficazmente las consultas de los clientes y jugué un papel clave en la retención y satisfacción del cliente.

- Negocié con éxito resoluciones en más del 95% de los casos de quejas, manteniendo la lealtad de los clientes.
- Inicié un programa de feedback que resultó en un 25% más de interacciones.
- Puse en marcha una campaña de información sobre características de productos poco conocidos, aumentando su uso en un 30%.
- Participé sesiones de entrenamiento en manejo de crisis, mejorando la preparación del equipo frente a situaciones críticas.

Mi aportación fue crucial para que la empresa recibiera el premio a la Mejor Atención al Cliente del año, lo que subraya mi habilidad para impulsar cambios positivos y mi dedicación a ofrecer soluciones de calidad.

VOLUNTARIADOS

● **COORDINADOR DEL PROGRAMA DE RECICLAJE MÓVIL** 06/2019 - Presente
GreenTech Initiatives

Como voluntario activo en GreenTech Initiatives, he coordinado el programa de reciclaje de dispositivos móviles en Columbus, que incrementando la recolección en un 40% y ayudó a dar una segunda vida a más de 1000 dispositivos móviles.

● **MENTOR DE JÓVENES** 06/2020 - 08/2020
Columbus Youth Empowerment

Mentor de jóvenes en riesgo en el programa de empoderamiento juvenil de Columbus Youth Empowerment, compartiendo habilidades vitales y apoyo emocional donde realicé mentorías individuales a 10 jóvenes, ofreciendo orientación personal y profesional.