

# MANUEL FERNÁNDEZ MENDOZA

Av. El Polo 1074 Dpto 503B, Surco

997-375000 / [manfer20@hotmail.com](mailto:manfer20@hotmail.com) / [fernandez.manuelpro@gmail.com](mailto:fernandez.manuelpro@gmail.com)

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/manuel-fernandez-mendoza-85162023/>

Ejecutivo senior con más de 20 años de experiencia en las áreas de Servicio al Cliente, Call center, Telemarketing, Gestión de Procesos, CRM, Fidelización, Proyectos, Calidad, Operaciones, Capacitación en empresas de los sectores de Seguros, Telecomunicaciones, Seguridad, Servicios financieros. Experto en la gestión, diseño y desarrollo de proyectos de mejora continua y modelos de servicios, mediante el manejo de herramientas de control y metodologías ágiles. Capacidad de liderazgo de equipos de alto rendimiento y habilidades de negociación con proveedores, clientes internos y externos. Master en Marketing y Servicios en Centrum. Certificado en COPC, Lean Manufacturing e ISO 9001-2015.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

---

### PROTECTA SECURITY

*Empresa del grupo Security, número uno en Chile; cuenta con una facturación anual de S/.200 MM y es líder en crecimiento sostenido de RRVV y Accidentes; con foco en servicio al cliente y optimización de procesos*

#### **Sub Gerente de Calidad, Clientes y Procesos**

**04/2018 – 07/2019**

- Liderar y gestionar el servicio al cliente, proceso de mejora, calidad y capacitación corporativa de la organización través de equipos operativos especializados por unidad con foco en cercanía, profesionalismo e innovación
- Desarrollar estrategias de fidelización y relacionamiento con el cliente final (interno y externo)
- Liderar y gestionar el equipo de Telemarketing para el producto SOAT
- Liderar Proyectos de Transformación digital en procesos transversales con foco en experiencia de cliente
- Liderar proyecto de nuevo enfoque transversal de Procesos
- Ser el guardián de la Política de Calidad de la Compañía
- Desplegar y monitorear el modelo de Calidad de Servicio en la empresa, y con los socios, bróker y clientes
- Administrar y gestionar el Modelo de Capacitación y Gestión del Conocimiento de la compañía, basado en el enfoque 70:20:10.
- Garantizar los tiempos y calidad de respuesta de los requerimientos de los clientes a través de procesos óptimos, personal motivado y con estándares de calidad

#### *Logros*

- Implementé el área de Calidad Protecta, así como la Política de Calidad
- Logré la implementación de la unidad de Telemarketing, con una contactabilidad de 65% y una efectividad de renovación de 78% sobre nuestra BD de clientes mensual
- Desarrollé programa de Mejora Continua
- Implementé modelo de gestión por KPIs
- Lograr superar el 80% de top two box satisfacción y 52% de NPS de cliente final (asegurados / contratantes)
- Lograr duplicar en menos de 6 meses el resultado de evaluación Fundibeq (Modelo de calidad enfoque cliente) de 51 puntos a 106 puntos en escala de 0 a 260
- Posicionar a Protecta Security en Índice General de Calidad de un 42% a un 64%.
- Diseñé e implementé la Unidad de Capacitación Corporativa de Protecta Security, con una satisfacción general superior al 98% de colaboradores internos.
- Ser reconocido como el mejor Director de Calidad del grupo Security en el 2018

#### **Sub Gerente de Operaciones, Procesos y Tecnología**

**03/2017 – 04/2018**

- Liderar y gestionar el servicio al cliente, operaciones, procesos y TI través de equipos operativos especializados por unidad con foco en innovación y vocación de servicio.
- Liderar las áreas de Operaciones (Emisión y Siniestros), Procesos y Mejora, TI y Servicio al Cliente de la empresa.
- Liderar los proyectos estratégicos de la organización de corte tecnológico y transversales
- Rediseñar e implementar nuevo modelo de atención al cliente basado en canales exclusivos y diferenciados de atención.
- Garantizar los tiempos y calidad de información en las cargas y emisiones de pólizas y atención de coberturas y siniestros, a través de innovación de los procesos y gestión del talento humano

#### *Logros*

- Implemente Comités de Innovación y Comité de Mejora Continua, con alto impacto en la organización
- Implementación de tablero BSC de la compañía y modelo de gestión por métricas por cada posición operativa alineados con los objetivos estratégicos de la organización
- Lidere proyectos de diseño, puesta en marcha y monitoreo de los productos: Renta Privada, SOAT Digital, Intranet corporativa, mesa de ayuda TI, tercerización call center en SAC, nuevo modelo SAC, modelo de calidad ISO.
- Logré reducir en 20% los tiempos promedios de análisis y liquidación de siniestros de SOAT y Sepelio
- Logré estándares en servicio al cliente por encima de meta: 92% en 20 seg nivel servicio call center, 100 reclamos solucionados en menos de 15d, NPS en procesos asociados a servicio al cliente superior al 40%

### **CLAVE 3- LIDERMAN ALRMAS (J&V Alarmas SAC- Grupo Liderman & Carlyle)**

*Empresa del grupo Liderman y Carlyle líder en el rubro de seguridad electrónica y monitoreo en el mercado peruano, con alto posicionamiento en el sector empresa, que representa el 85% de su cartera*

#### **Gerente Servicio al Cliente y Post Venta**

**11/2014 – 03/2017**

- Liderar y gestionar el servicio al cliente, operaciones, servicio técnico a través de equipos operativos especializados por sector y ubicación
- Rediseñar y optimizar los procesos y políticas de atención al cliente y post venta
- Rediseñar, dimensionar y optimizar los procesos del contact center y centro de control
- Desarrollar acciones para optimizar la eficiencia operativa
- Implementar Tablero BSC y KPIs de gestión orientados a la satisfacción de cliente y eficiencia operativa
- Desarrollar nuevos proyectos y acciones estratégicas para rentabilizar la unidad a mi cargo
- Asegurar la rentabilidad y control de ppto de mi gerencia de acuerdo a los objetivos corporativos
- Diseñar modelo de calidad de gestión de Liderman
- Desarrollar estrategias de crossselling y up selling para incrementar ARPU a través de Telemarketing y gestión de Proyectos

#### *Logros*

- Optimizar niveles de servicio de los call centers de Emergencia y Atención al cliente por encima del 90% en 20 seg
- Lograr recertificación de Procesos a través del ISO 9001
- Diseñar y optimizar procesos transversales de la organización con foco en el servicio al cliente
- Reducir los tiempos de respuesta de atención de reclamos en menos de 48 horas en más del 95%
- Optimizar niveles de recomendación (NPS) por encima del 40% en los principales procesos post venta

- Alcanzar un incremento promedio de 15% sobre facturación mensual promedio por cliente con renovación anual en servicios de monitoreo de alarmas
- Lograr revertir márgenes negativos de utilidad bruta en gestión de operaciones post venta a través de control de costos y promoción de mantenimientos preventivos
- Implementar tablero de BSC
- Implementar sistema de CRM en Clave 3 y Modelo de gestión de calidad en Liderman

## **DIRECTV PERU SRL**

*Empresa americana líder en el rubro de telecomunicaciones en el negocio de televisión satelital en USA, con enfoque en ofrecer producto de alta tecnología y un servicio de primera. En el Perú cuenta ya con más de 250,000 clientes y una facturación anual de US\$40 MM*

### **Jefe de Servicio al Cliente**

**01/2012 – 10/2014**

- Liderar y gestionar la operación en todos los canales de atención al cliente como son: Call Center, Tiendas Propias y tercerizadas, Mail y Chat; así como el canal Corporativo de atención post venta
- Controlar los indicadores de satisfacción, churn, loyalty, NPS, recaudación y eficiencia en los canales directos de atención
- Desarrollar e implementar estrategias y acciones de relacionamiento con el cliente buscando optimizar los recursos ya existentes
- Desarrollar e implementar modelo de experiencia de cliente a través de mapa de procesos y puntos de control
- Implementar Modelo de atención diferenciada
- Desarrollar acciones que permitan posicionar a la empresa como líder en modelo de atención al cliente
- Optimizar procesos de atención post venta en todos los canales de atención: Implementación Unidad de Reclamos, Gestión Outbound de seguimiento a órdenes de SSTT, etc.
- Mapeo de Indicadores BSC con enfoque en el cliente
- Desarrollar y liderar proyectos regionales con enfoque en la optimización de la operación y experiencia - fidelización con el cliente DIRECTV.
- Liderar y monitorear operación inbound call center en Colombia y gestión televentas outbound en site Chile

### *Logros*

- Reducción de 0.45 call/sub a 0.18 generando un ahorro mensual de más de USD65,000
- Implementación de Modelo de atención negocios y empresas alcanzando un nivel de recomendación de más de 67% entre clientes
- Diversificación e implementación de canales alternativos a través de chat, mail
- Incremento de satisfacción general de clientes de 81% a 92% en 2 años y medio
- Incrementé índice de retención efectiva por churn directo de 40% a 61% mensual
- Logre una efectividad de venta de 22% sobre base asignada y renovación de servicio de mas de 85%
- Logre un resultado de clima laboral interno superior al 90% top two box a nivel de jefatura

## **HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A**

*Empresa reconocida en el mercado afiliado a Brink's con manejo integral de valores, gestión de procesos operativos y tecnológicos y servicio de recaudación de dinero con marca registrada MULTIFÁCIL. Sus operaciones base se ubica en Lima y además tiene presencia en 12 provincias a nivel nacional. Tiene una facturación anual de S/.170 MM y cuenta con 2500 trabajadores.*

### **Sub Gerente de Gestión de Canales**

**09/2008 - 11/2011**

- Administrar y gestionar operación de servicios core plus: Recaudación Integral de la organización
- Desarrollar e implementar estrategias de fidelización y relacionamiento con clientes corporativos y directos en el caso de la Red Multibanco Multipago: Multifacil
- Administrar y controlar presupuesto de la unidad
- Mapear y controlar procesos de operación y gestión a través de indicadores de control

- Negociar y coordinar necesidades con los contactos Clientes de las empresas que tercerizan servicio de recaudación con Hermes

#### *Logros*

- Lideré equipo de trabajo operativo superior a las 500 personas a través de una estructura sólida y dinámica.
- Implementé estrategias y políticas de clima laboral y satisfacción interna logrando reducir rotación de personal de un 13% a menos del 6% mensual e incrementando satisfacción interna llegando a obtener resultado superior al 80% top two box
- Reducción de costos operativos en Red Multifacil mayor al 20% por optimización de procesos y eficiencia en estructura operativa.
- Cumplimiento al 95% de los lineamientos de seguridad y servicio solicitados por los clientes estratégicos a cargo de Canales

### **LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS**

*Empresa del rubro Seguros y Reaseguros líder en el mercado peruano en el posicionamiento de marca a nivel provincias y en sectores B y C en Lima, con capitales peruanos líderes en el país: Grupo Cervesur, AFP Profuturo, Grupo Ferreyros, con más de 1,000 empleados*

#### **Sub Gerente de Servicio al Cliente**

**04/2006 – 08/2008**

- Responsable de diseñar, desarrollar e implementar modelo de atención post venta (Customer Experience) para la compañía
- Diseñar e implementar procesos, sistemas, estrategias e indicadores que permitan incrementar la satisfacción, Fidelización y retención de los clientes y alinear los procesos a una cultura y Modelo de CRM.
- Responsable del control y gestión del call center Inbound, Telemarketing (venta de seguros) y Atención presencial

#### *Logros*

- Lideré a un equipo de trabajo superior a las 80 personas, orientándolos a un objetivo en común y logrando alto compromiso.
- Implementé sistema work flow reclamos y solicitudes y modelo de indicadores BSC en SAC a nivel organizacional.
- Desarrollé modelo CRM estratégico a nivel organizacional
- Logré posicionar a La Positiva seguros como la 2da empresa con mejor percepción en servicio al cliente y atención de siniestros en el 2007

### **AMERICA MÓVIL PERU SAC**

*Empresa de telecomunicaciones líder en Latinoamérica y 4ta en el Mundo, perteneciente al grupo América Móvil, que utiliza la tecnología EDGE, la más avanzada en la actualidad en telefonía celular, con una facturación anual superior a los S/. 1,000 MM*

#### **Jefe Atención al Cliente**

**05/2002 -04/2006**

- Responsable de supervisar los procesos y operación de atención al cliente en los canales de contacto: call center (inbound, outbound, back office), plataforma de atención presencial y atención web.
- Administración y control de las solicitudes y reclamos de clientes a través de los puntos de contacto de Claro. Responsable de la implementación de los procesos y políticas de atención al cliente.
- Responsable de la implementación y gestión de unida de Telemarketing enfocado en up selling de servicio celular a base de clientes post pago
- Desarrollar estrategias de fidelización y relacionamiento con los clientes consumer y business

#### *Logros*

- Lideré un equipo de trabajo superior a las 250 personas.
- Logré mantener niveles de servicio en call center inbound superior al 95%
- Optimicé tiempos de respuesta de solicitudes a un plazo no mayor a 48 horas y gestión de reclamos en un 90% en menos de 7 días

- Participé en un proyecto de Reingeniería de Procesos a nivel organizacional enfocado en optimizar los niveles de servicio al cliente e incrementar su satisfacción.

### **Analista Senior Procesos**

**12/2000-04/2002**

- Encargado de diseñar e implementar todos los procesos que brinden soporte a la estructura del área de Servicio al Cliente. Desarrollo servicios y estrategias.
- Participación en el diseño de aplicativos para el soporte de los diferentes procesos del área. Sistema Work flow y modelamiento de indicadores SAC.

#### *Logros*

- Diseñé e implementé los primeros procesos y políticas de atención en Call center y Atención Presencial.

## **GENERALI PERU**

*Compañía de Seguros y Reaseguros, perteneciente al Grupo Italiano Trieste, una de las firmas más importantes del mundo y con expectativas de crecimiento y desarrollo, con más de 1,000 empleados*

### **Analista Funcional**

**04/1999-11/2000**

- Analizar, rediseñar y estructurar los principales procesos de la Empresa.
- Participar en el desarrollo e implementación de los productos y servicios. Supervisar y ejecutar el desarrollo de proyectos de Reingeniería.
- Administrar el Sistema Normativo de la Compañía.

#### *Logros*

- Mapeo de principales procesos de atención y operativos de la empresa con puntos de control
- Supervisión y ejecución del PIA 2000 (proyecto de continuidad de operaciones por cambio de milenio)

## **TELEFONICA**

*Empresa telecomunicaciones, con capitales españoles, líder en las comunicaciones en el Perú.*

### **Analista de Facturación**

**08/1998-03/1999**

- Responsable del análisis y control de la facturación del tráfico de Larga Distancia.
- Análisis y elaboración de informes para la Gerencia de Marketing.

## **EDUCACIÓN**

---

### **EDUCACIÓN ACADEMICA**

- |   |             |
|---|-------------|
| • USIL, MBA   | Cursando    |
| • Centrum Católica, Master Especializado en Marketing y Servicios         | 2007 - 2008 |
| • Pontificia Universidad Católica del Perú, Ingeniero Industrial Titulado | 1992 - 1998 |

### **OTROS ESTUDIOS**

- Lean Manufacturing (México), Reingeniería de Procesos, BSC, Liderazgo organizacional, Agente del cambio (México), Balanced Scorecard, Gerencia de Servicio al cliente, ISO 9001 Auditor Interno, CRM. COPC.
- Centrum Católica, Diplomado en Dirección, Estrategia y Recursos Humanos 2005 - 2006

**Docencia:** Docente a tiempo parcial en Marketing de Servicios y CRM / Servicio al Cliente / Procesos / Proyectos (Cibertec // PUCP)

2011 - 2019

Inglés Intermedio, alemán Básico, Casado, 1 hijo, Fecha de nacimiento: 15.08.1974