



## Cesia Campo

[cesia.campo@seconsulting.com.pa](mailto:cesia.campo@seconsulting.com.pa) Cel. 507- 6493- 3462 <https://www.linkedin.com/in/cesia-campo-71018013b>

### Resumen Profesional

Experta en levantamiento y evaluación de procesos con más de 5 años de experiencia en levantamiento y auditoria de procesos y administración de proyectos, diseño de experiencia de clientes, inteligencia de clientes, voz de cliente, transformación cultural y mapa estratégico.

Gestión de Procesos • Inteligencia de Clientes • Diseño de Experiencia de clientes • Voz del Cliente • Transformación Cultural • Mapa Estratégico

### Experiencia Laboral

#### STRATEGY AND EXECUTION - PANAMÁ

2018-Hoy

##### *Consultora Asociada*

- Enfoca que proyectos de levantamiento y documentación de procesos, Análisis de Datos y Fidelización de clientes en los sectores de Seguros, Distribución y alquiler de equipos.

#### RICARDO PEREZ S.A.– PANAMÁ

2012 - 2017

##### *Supervisora de Atención al Cliente. May - Nov 2017*

- Responsable por la supervisión del equipo de atención y administración de quejas de clientes, procurando la coordinación con las diferentes áreas del negocio para ofrecer respuestas concretas que velen por el interés del cliente y la empresa.
- Reingeniería de todos los procesos de atención, seguimiento y cierre de casos.

##### *Facilitadora Programa de Servicio al Cliente. Marzo – Nov 2017*

- Facilitadora Certificada para dictar seminario de Servicio al Cliente, aplicado todas las áreas de Grupo Corporativo Pérez.

##### *Supervisora de Proyectos. Sept 2015-May 2017*

- Facilitadora y coordinadora general de todos los proyectos de la Vicepresidencia de Innovación y Servicio al cliente. Responsable de preparar todos los reportes y presentación para comité de Innovación.
- Líder de iniciativa de ciclo de vida del cliente.

##### *Supervisora de base de datos. Sept 2013-Sept 2014*

- Responsable por el diseño, ejecución y seguimiento de todos los procesos de asegurar la calidad de la información de los clientes.
  - Gestión de calidad para más de 150mil clientes totales y 60mil clientes activos.
  - Generación mensual de bases de clientes para la generación de 15 mil citas y mas de \$2.0MM de ingresos.
- Liderar transformación cultural para el crecimiento de la base de clientes a través de la gestión de calidad.

##### *Oficial de procesos. Sept 2012-Sept 2013*

- Encargada de supervisar el cumplimiento de los procesos del área.
  - Generación diaria, semanal y mensual de indicadores.
  - Levantamiento y seguimiento de proyectos Kaizen (Mejora continua).

### Formación Académica

- Licenciatura en Ingeniería Industrial y de Sistemas, Universidad Interamericana de Panamá 2012.
- Diplomado de Liderazgo- ADEN Business School - Panamá, Abril 2015
- Certificación como facilitador – Neuro Sales – Mayo 2017

### **Formación Adicional**

- Certificación como Facilitadora. Neuro Sales - 2017
- Curso de Metodología de Proyectos. Louisville University - 2016
- Certificación de manejo de Microsoft Project y Microsoft Excel, nivel avanzado. New Horizons – 2013
- Seminario de Administración efectiva del tiempo – 2014