

Gerente: Leonardo Balmaceda Pereira

En el cargo desde el 28 de abril de 2025

Profesión: Ingeniero comercial de la Universidad Austral de Chile y Magíster en Gestión pública de la Universidad Mayor.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS DEL GERENTE DE EXPERIENCIA CLIENTE

Diseñar, planificar y dirigir la ejecución de la estrategia del ciclo del cliente y el portafolio de productos y servicios en todos los canales físicos y digitales, incluyendo la red de sucursales y agencias y cualquier punto de contacto del cliente con la Empresa a fin de asegurar una experiencia integral, consistente y de calidad, alineada con los estándares de servicio, tecnológicos y culturales definidos por CorreosChile.

PRINCIPALES FUNCIONES

- Diseñar, implementar y controlar la estrategia de experiencia cliente en sucursales, agencias y canales de atención.
- Monitorear el cumplimiento de protocolos, estándares e indicadores (NPS, CSAT, tiempos de atención, reclamos, etc.) en toda la red de atención.
- Dirigir la gestión integral de reclamos, sugerencias y requerimientos de clientes en todos los canales.
- Liderar la red de sucursales y agencias en su operatividad, capacidad instalada, infraestructura y dotación
- Dirigir el diseño y gestión de productos, servicios y pricing, en conjunto con las áreas responsables.

(*) Las funciones y competencias señaladas, se extraen de las Descripciones de Cargos Formales desarrolladas por la Gerencia de Personas de la Empresa de Correos de Chile.