



Gerente: Carolina Tobar Bravo

En el cargo desde el 01 de mayo de 2023

Profesión: Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago de Chile y MBA Executive de la Universidad Adolfo Ibáñez.

FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LA GERENCIA DE MARKETING Y EXPERIENCIA CLIENTES

Definir y dirigir la estrategia de marketing y de la experiencia del cliente, con el fin de garantizar el posicionamiento de la marca Correos y la optimización de todas las experiencias de los clientes de los productos ofrecidos por la Empresa.

PRINCIPALES FUNCIONES

- Desarrollar e implementar estrategias y campañas a corto y largo plazo, a fin de impulsar el alcance de la marca.
- Identificar a la competencia y a los mercados potenciales.
- Diseñar y liderar la experiencia del cliente (políticas y modelos de atención), definiciones, implementación, monitoreo, KPIs.
- Planificar, organizar y controlar los estándares de calidad de las relaciones con clientes, así como los protocolos y procesos.
- Dirigir la medición de la experiencia, definiendo herramientas y frecuencia de indagación, el análisis de resultados y las propuestas de mejora en toda la Empresa y en las áreas prioritarias.

(*) 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.