

Carlos Eduardo Nava Rodríguez

1070304192

Con amplia experiencia en el sector comercial y de atención al usuario, enfocado en la formación y acompañamiento de equipos, con orientación al cumplimiento de objetivos, me he desempeñado en el sector financiero con productos de crédito, asesoría y venta de intangibles; en el sector salud enfocado al campo de atención al usuario, manejo de calidad y gestión de PQRS, el manejo de usuarios difíciles y la resolución de conflictos.



carlosnava.consultor@gmail.com

314 243 6660 - 3182307511

Experiencia Laboral

- **EMERMÉDICA**
Ejecutivo Comercial

Noviembre 2022 - Actual

El ejecutivo comercial de Emermédica es el encargado de promover y gestionar la comercialización de los servicios de medicina Domiciliaria de la compañía, los cuales están dirigidos a personas Naturales y Jurídicas.

Se encarga de hacer la apertura de servicios familiares y de establecer alianzas corporativas que le permitan a clientes y usuarios disfrutar de las bondades de sus servicios.

Contacto: Ana Yadmin Rodríguez 3103268262

- **ASISTIR SALUD IPS**
Coordinador de Atención al Usuario

Septiembre 2018 – Junio 2022 Bogotá

Coordinación de atención a usuario de salud, verificación de respuestas y gestión de pqrs, acompañamiento en sede, seguimiento a coordinadores en modelo de atención y cumplimiento, manejo de usuarios difíciles, supervisión de personal (100), asignación y seguimiento de actividades, reporte de novedades de nómina, elaboración y control de malla de turnos, monitor de calidad, auditoria de llamadas, retroalimentación, control de tiempos y seguimiento a agentes, seguimiento y control a indicadores de gestión, elaboración de informes de

COMPETENCIAS

- Fácil adaptación al cambio
- Tolerancia a la frustración
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Seguridad en abordaje en frío
- Honradez
- Creatividad
- Motivación y actitud positive
- Manejo de usuarios difíciles
- Atención al usuario
- Conocimiento de office
- Manejo de SAP
- Conocimiento de administración en Salud
- Manejo de PQRS

gestión, elaboración y actualización de bases de datos, tablas dinámicas y formulación , profesional de entrenamientos, capacitación e inducción de personal, elaboración de material para capacitación y evaluación de gestión de procesos.

Logro: Elabore un proyecto de agendamiento masivo automatizado para la vacunación Covid con el fin de llegar a más usuarios, cumplir con las metas establecidas por el ministerio de Salud y reducir costos de operacionales el cual esta replicado en todos los programas de Promoción y mantenimiento en salud

Contacto: Laudy Neira 322 231 0251

- **LATIN LION SAS**

Representante de ventas

(Empresa en estado liquidada por pandemia)

Marzo 2017 – Febrero 2018

Como Representante de ventas de la marca Royal Prestige, estoy a cargo de atender los requerimientos de clientes de alto perfil, a quienes se debe visitar; con la finalidad de hacer la presentación de la compañía y demostración de productos de alta gama.

Logros / Funciones

Como miembro del equipo de la distribución Latin Lion SAS, estoy encargado de hacer seguimiento, atender a los clientes, hacer ventas de los productos y entregas de los mismos.

- **GESTIÓN DE NEGOCIOS FINANCIEROS SAS**

Ejecutivo de Negocios

(Empresa en estado liquidada por pandemia)

Septiembre 2015 – Enero 2017 Bogotá

Como Ejecutivo de negocios, estoy encargado de adelantar el contacto uno a uno con los clientes interesados en servicios de la Banca Colombiana, hacer asesoría financiera según la necesidad del Cliente y presentar el negocio a la entidad bancaria para su correspondiente análisis.

Logros / Funciones

Encargado de hacer seguimiento y acompañamiento a cada proceso, junto con la correspondiente entrega de informes de gestión.

REFERENCIAS

- Laudy Neira
322 231 0251
- Solanyi Olivos
322 371 5204
- Ana Yadmin
Rodríguez
3103268262
- Claudia Nava
3017778815

EXPERIENCIAS DE

VOLUNTARIADO

Seminario Mayor San José

Feb 2004 – Jun 2010

Seminarista

Actividades de pastoral, manejo de grupos, formación y acompañamiento psicológico.

- **SOLUCIONES EMPRESARIALES OUTSOURCING**

- **Coordinador Contact Center**

Enero 2014 – Septiembre 2015

Como coordinador general de la compañía, he tenido la experiencia de manejar campañas comerciales de alto perfil, como venta para el área empresarial de Datacredito Experian, venta de productos y servicios de tecnología de Google, colocación de Productos financieros para La Hipotecaria Compañía de Financiamiento.

Logros / Funciones

Estas campañas exigen el manejo de personal interno, externo, motorizados y con modalidades de corretaje, velar por el cumplimiento de metas exigentes, capacitación de personal y dirección sobre procesos de gestión y calidad, al igual que relación directa con el cliente en el manejo de informes y relaciones comerciales.

Contacto: Jorge Parra 321 413 2445 / 743 4355

- **DIGITEX SERVICIOS BPO**

- **Coordinador – Responsable de Servicios**

Abril 2012 – Enero 2014

Como Responsable de Servicio de dos campañas de ventas OUT, a saber: venta de seguros y portafolios de centrales de información para Datacredito Experian, teniendo a cargo 4 personas de estructura y los respectivos equipos de asesores, generando el control de ventas, manejo de personal y gestión directa con clientes.

Logros / Funciones

A cargo de actividades de tipo administrativo, como reportes de nómina, informes de gestión y contacto directo con el cliente contratante, manteniendo excelentes relaciones comerciales.

Contacto: Gustavo Santamaria 318 876 8278

FORMACIÓN

- **Seminario Mayor San José** **Teólogo**

Febrero 2009 – Junio 2010 Zipaquirá

Cursos: Psicología

- **Seminario Mayor San José** **Filosofía**

Febrero 2004 – Noviembre 2008 Zipaquirá

Cursos: Lenguas muertas, Psicología, administración parroquial

- **Colegio Departamental Las Villas** **Bachiller Técnico en administración de empresas**

Febrero 1998 – Noviembre 2003 Cogua