

Héctor Ivan Rodríguez

(+53) 58514122

Santa Clara, Cuba

hirfleites@gmail.com

Customer Success Manager

PERFIL Ingeniero industrial apasionado por el mundo empresarial y la programación. Versátil y comunicativo en todos los ámbitos de una empresa.

**EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

NTSprint

Representante de Ventas | 11/2024 – ACTUALIDAD

Como Representante de Ventas en NTSprint, soy el primer punto de contacto para potenciales clientes y el encargado de generar nuevas oportunidades de negocio. Mi principal objetivo es promover y posicionar nuestros productos/servicios en el mercado, mediante una comunicación efectiva y relaciones duraderas. Trabajarás de la mano con nuestros equipos de marketing y atención al cliente para garantizar una experiencia positiva que contribuya al crecimiento sostenible de la empresa.

The One Gallery Resort

Director Asistente | 9/2023 – 11/2024

Como director asistente en The One Gallery coordiné las operaciones diarias y gestión de equipos, optimicé procesos de reservas y atención al cliente. Implementé estrategias innovadoras que incrementaron la satisfacción del huésped y la eficiencia operativa, alcanzando metas de ocupación y rentabilidad. Destaco por fomentar la comunicación interna y formar equipos colaborativos, asegurando altos estándares de calidad en cada aspecto del servicio.

Iberostar Selection Ensenachos

Jefe de Calidad Atención a Clientes | 1/2023 – 9/2023

Como Jefe de Calidad y Atención al cliente fui responsable de supervisar y mejorar los estándares de servicio en el hotel, implementando protocolos que optimizaron la atención al huésped y resolvieron incidencias de manera eficiente. Lideré y formé un equipo de profesionales capacitados, alcanzando metas de satisfacción y fidelización, y logrando reconocidas mejoras en la experiencia del cliente evidenciadas en el mejoramiento en las métricas de satisfacción de los visitantes. Se implementaron nuevos modos de evaluar la satisfacción de los clientes en casa y nuevas políticas de fidelización.

EDUCACIÓN

Ingeniería Industrial

Universidad Central Martha Abreu de Las Villas | 2018 - 2022, Santa Clara, Cuba

HABILIDADES

Office | Drive | Trabajo en equipo | Manejo de crisis | Creatividad | Puntualidad | Empatía | Gestión de negocios | Análisis de datos | Programación con Python, C Sharp, .NET y Javascript | Machine Learning

IDIOMAS

Español: Nativo

Inglés: Avanzado