



# Claudia Zetina Pérez

Directora de Atención a Clientes



## PERFIL

Claudia Zetina Pérez, directora de Atención a Clientes, en OCA Reputación, una consultoría dedicada a construir, proteger y restaurar reputaciones de empresas y organizaciones.

Cuenta con experiencia de más de 22 años liderando equipos especializados en atención al público, comunicación y relaciones públicas.

## CONTACTO

 [czetina18@gmail.com](mailto:czetina18@gmail.com)

 55 5455 6487

 @czetina1

 Claudia Zetina Pérez

 [www.ocareputacion.com](http://www.ocareputacion.com)

## RECONOCIMIENTOS

Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) por la Mejora estratégica de operación, sector gobierno del centro de contacto IMSS.

## PROGRAMAS INTERNACIONALES

Service Canada College, Regina, Canadá: Service Excellence Certification Program y North Command of the United States of North America: Post disaster psychological attention for first responders contact in disaster situations.

## EXPERIENCIA

### SECTOR PRIVADO

Desde 2017 en Oca Reputación, se enfoca en la transformación positiva y mejora permanente de la experiencia del cliente/ciudadano, a través del análisis, desarrollo, implementación y seguimiento de estrategias y programas de servicio, que fortalezcan la lealtad hacia las empresas e instituciones.

Como directora de Mercadotecnia en Yoyomedia.com, empresa de mercadotecnia directa y programas de lealtad en internet, supervisó el desarrollo e implementación de estrategias de marketing directo a través de medios electrónicos, construyendo la lealtad del consumidor.

En GRUPO L'Oréal, como Gerente de Relaciones Públicas de Parfum et Beauté. Coordinó los lanzamientos a medios de comunicación de productos como Lanvin, Lancôme, Helena Rubinstein, Biotetherm, Ralph Laurent, Cacharel. La presencia de las marcas de L'Oréal, a través de RP se incrementaron en un 73%.

### SECTOR PÚBLICO

Durante 13 años en el Instituto Mexicano del Seguro Social, como Coordinadora de Atención y Orientación, empoderó la figura del ciudadano, promoviendo una cultura de servicio enfocada en la satisfacción y buen trato, basada en el respeto, empatía, sensibilidad, y honestidad. Al frente de un equipo integrado por más de 1,900 personas alcanzó cifras de atención en promedio mensual, de más de 1.6 millones de gestiones, 165,000 llamadas, 35,000 chats y 8,000 correos electrónicos, así como la atención de peticiones en redes sociales. Implementó la capacitación en línea del personal de orientación, homologando conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de sus funciones.

En el Instituto Nacional de Bellas Artes, desarrolló y ejecutó campañas de marketing para promocionar actividades académicas y artísticas de las escuelas de Bellas Artes; alcanzando nuevos públicos.

### ESTUDIOS

Es Licenciada en Ciencias de la Comunicación, por la Universidad Intercontinental.

Tiene Máster en Dirección Estratégica en CRM y Centros de Contacto, por la Universidad Anáhuac y el Instituto Mexicano de Teleservicios.