

Luis Alberto Moreno Ornelas

Luis.mgarin@gmail.com | Tel: +52 331 761 0762 | Alfonso Caso 156, Ermita, Ciudad de México, 03590

PERFIL GENERAL

Licenciado en Turismo con énfasis en Gestión Cultural y Mercadotecnia. Más de 5 años con experiencia en servicio al cliente y calidad enfocada a mercados de América, Europa, Medio Oriente y Asia. En busca del desarrollo de Proyectos culturales y de entretenimiento para mejorar la experiencia del cliente en el entendimiento de diferentes culturas y expresiones artísticas.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Business Travel Consulting | México City septiembre 2016 – Actual

Consultoría a asociaciones profesionales y académicas. Se brinda un soporte de gestión integral para la organización de congresos tomando en cuenta la maximización de recursos y control de presupuesto. Apoyo durante el proceso de gestión del evento, asegurándose de cumplir con las expectativas del cliente en cuanto a: diseño, desarrollo de programas, sistema de registro, trabajos académicos y presentaciones, audiovisual, soluciones de IT, logística, gestión de viajes, gestión de reservas y vuelos, selección de sede para el evento, marketing, impresiones, servicios web, fondeo, área comercial, patrocinios, entre otros.

Teleperformance Mexico City – April 2012 – September 2016

Assistant Contact Center Manager – enero 2016 – septiembre 2016. Apoyo en el desarrollo, implementación y mejora de la operación del contact center para llamadas entrantes generando análisis de datos para los miembros del equipo para el cumplimiento de los objetivos de los diferentes indicadores clave de rendimiento. Generación de plan de negocios para asegurar la eficiencia del staff operativo en busca de una experiencia del cliente sobresaliente. Responsable de la supervisión de entrega de servicios con valor agregado, compartiendo las mejores prácticas y estableciendo comunicación efectiva entre los departamentos promoviendo valores y estándares de ética y profesionalismo. Para finales de 2015, me uno al equipo de *Business Development* para un análisis situacional en las oficinas de Hotelbeds en Palma de Mallorca, España, con la finalidad de presentar un modelo de negocios para una estructura Business to Business.

WFM Coordinator – mayo 2015 – enero 2016 Responsable de la planeación a corto, mediano y largo plazo para la maximización de recursos en atención de llamadas entrantes y un modelo de negocios back office. Análisis de datos de los Indicadores Clave de Rendimiento para tres cuentas simultáneas. Responsable de la maximización de recursos en tiempo real para mantener concordancia con los pronósticos y evitar impacto en los indicadores. 8 de 8 meses con los resultados más altos con la línea de negocios más importante de Teleperformance Nearshore Region, Comcast West Division.

Luis Alberto Moreno Ornelas

Luis.mgarin@gmail.com | Tel: +52 331 761 0762 | Alfonso Caso 156, Ermita, Ciudad de México, 03590

Teleperformance Guadalajara y Ciudad de México

- Mission Control Specialist - (Guadalajara y Ciudad de México) Agosto 2013 – Mayo 2015
- Quality Assurance Specialist (Guadalajara) – Julio 2012 – Agosto 2013
- Customer Account Executive (Guadalajara) – Abril 2012 – Julio 2012

Comité Organizador de los XVI Juegos Panamericanos – Agosto 2011 – Enero 2012

Coordinador de Relaciones Internacionales y Protocolo Internacional

Coordinar grupos de voluntarios durante los eventos de Pentatlón Moderno y Atletismo encargados de la logística de traslados, así como brindar atención a los Presidentes y Vice presidentes de los Comités Olímpicos Internacionales y personalidades de gobierno durante los eventos. A su vez se coordinaba el montaje de los eventos con los distintos proveedores al igual que asegurar el buen desarrollo de las ceremonias de premiación. Soporte en la creación de materiales de entrenamiento para voluntarios.

Museo de las Artes | Guadalajara Mayo 2014 – Diciembre 2014

Soporte al departamento de contabilidad para cotización y compra de activos y renta de servicios para el museo. Coordinación y entrenamiento para los prestadores de Servicio Social en las diferentes áreas del museo, incluyendo los recorridos guiados. Apoyo en la logística de las exposiciones: “Cortázar para armar”, “El Hombre al Desnudo”, “Ignacio Díaz Morales”, “Objetística y Diseño Industrial de la Argentina” y la presentación del libro “20 Años” del aniversario del Museo.

ACADÉMICO

- **Licenciatura en Turismo** – Universidad de Guadalajara (2010 – 2014) **Cédula:** 10028887
- **Preparatoria N. 13** – Universidad de Guadalajara (2007 – 2010)

IDIOMAS Y SOFTWARE

- **Español** – (Nativo)
- **Inglés** – B2 (TOEFL TIP Certified)
- **Alemán** – A1 (ICI)
- **Catalán** – Elemental B1 (Intercat)
- **IEX NICE** – Workforce Management Software
- **Verint 11** – Workforce Management Software
- **AVAYA CMS** – Real Time Workforce Management Suite
- **CCPulse** – Real Time Workforce Management Suite
- **Salesforce** – Cloud Computing
- **Photoshop** – Básico
- **Office Management Suite** – Intermedio