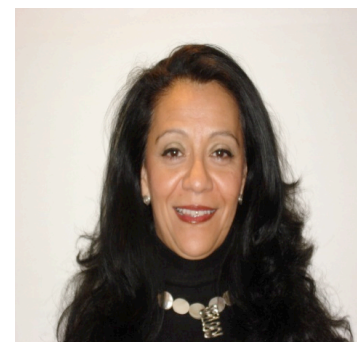


REBECA BEY GUTIERREZ

Consultor Asociado a ICM



Su experiencia laboral inicia en empresas líderes en diversas industrias, entre ellas: Corsidian, DHL Express & Logistics, Arial International, GE Capital, Weyerhaeuser Mortgage Company, Xerox Corporation y Coca-Cola Company.

Su carrera profesional inicia en la industria de Centros de Atención Telefónica y de Contacto en 1996, iniciando con una serie de acertadas estrategias dirigidas hacia proyectos enfocados a la administración y aprovechamiento de tecnología.

Actualmente, dirige call**Beyond**, firma de servicios de consultoría y desarrollo y capacitación para centros de contacto, siendo también una activa conferencista de diversos foros nacionales e internacionales, forma parte del grupo académico de la Universidad Anáhuac en el Diplomado Estratégico de Cobranza al Consumo.

- ❖ Ha impartido cátedra en la mayoría de los países de América Latina y Centroamérica; ha realizado consultoría en más de 40 empresas, tanto a nivel nacional como internacional (Estados Unidos, Caribe y Asia), donde ha diseñado e implementado estrategias que permitieron a las compañías elevar sus estándares de calidad y satisfacción de clientes, así como en la retención y recuperación de cartera.
- ❖ Su prestigio en el medio, le mereció ser reconocida con el “**Premio Nacional CONACRE 2004**”, otorgado por el Consejo Nacional de Ejecutivos de Crédito, distinción con la que fue honrada por las aportaciones realizadas en pro del desarrollo del crédito y cobranza en México.
- ❖ Del mismo modo, ha realizado aportaciones a la administración y detección de desarrollo de habilidades de Agentes Telefónicos y Mandos Intermedios, proporcionando un mejoramiento sustancial en el desempeño de las operaciones de Cobranza, Servicio al Cliente y Telemarketing.
- ❖ Ha brindado capacitación para más de 11,000 funcionarios telefónicos en diversos idiomas, entre los que se destaca el español, inglés y portugués, contando a la fecha con un Asociado en Administración del Northwalk Community College de Northwalk, CT.