

GERMÁN VELÁSQUEZ

Asesor Estratégico | CX, Transformación Digital y Desempeño de Negocio

Colombia | Remoto

LinkedIn: [linkedin.com/in/germanvelasquezco](https://www.linkedin.com/in/germanvelasquezco)

RESUMEN EJECUTIVO

Líder ejecutivo y asesor estratégico con más de 13 años de experiencia ayudando a organizaciones a convertir iniciativas de CX, CRM y transformación digital en resultados medibles de negocio. Trabajo junto a equipos directivos para reducir costos operativos, optimizar ingresos e incrementar el valor de vida del cliente, alineando procesos, datos y toma de decisiones.

RESULTADOS CLAVE DE NEGOCIO

- Reducción de costos y tiempos operativos mediante rediseño y automatización de procesos.
- Incremento de ingresos mediante optimización de canales digitales y CRM.
- Mejora de la retención y del valor del cliente con impacto financiero medible.

EXPERIENCIA SELECCIONADA

Amarilo – Head of CX & Digital Transformation

Lideré iniciativas corporativas de CX, CRM y transformación digital con impacto directo en eficiencia e ingresos.

- Rediseño de procesos comerciales y de servicio.
- Gobernanza de CRM y analítica ejecutiva.

Falabella Seguros – Líder de Estrategia Digital y CX

Gestión de estrategia de CX y digital en operaciones de seguros de alto volumen.

- Mejora de retención y reducción de churn.

EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES

MBA – Digital Business

Máster en Marketing y Dirección Comercial