Kevin Jiménez Vergara

CUSTOMER SUCCESS (ÉXITO DEL CLIENTE)

Customer Success bilingüe (ES/EN) — onboarding, sistemas de seguimiento y satisfacción del cliente en distintas zonas horarias

Miami–Fort Lauderdale, FL · Remoto en cualquier país · Abierto a reubicación · +1 786 843 0724 · kevinj.vergara90@gmail.com · linkedin.com/in/kevin-jimenezvergara

Autorizado para trabajar en EE. UU. sin patrocinio; abierto a apoyo de visa en otros países.

Perfil

Profesional bilingüe (ES/EN) de atención y éxito del cliente que quita la incertidumbre y construye los sistemas de onboarding y seguimiento que hacen repetible un buen servicio. En Norwegian Cruise Line Holdings hablo con 50–100 clientes al día y coordino con los equipos de reservas, aéreo, precios y operaciones lo que cada cliente está esperando, con un promedio de 46 reservas al mes (récord: 71) y presencia constante en el Top 15. En Mindpearl apoyé objetivos mensuales de satisfacción del cliente superiores al 85% para cuatro programas de aerolíneas. Como cofundador de CLEVK diseño onboarding, CRM y seguimiento con IA para empresas de servicios.

Fortalezas clave

Customer success y retención · Diseño de onboarding · Sistemas de seguimiento y CRM (HubSpot) · Satisfacción del cliente (CSAT) · Resolución de incidencias y coordinación entre áreas · Recorridos del cliente y documentación · Flujos de trabajo con IA (n8n, Zapier) · Bilingüe ES/EN · Trabajo remoto entre zonas horarias · Mercados de Latinoamérica, el Caribe y EE. UU.

Experiencia

Norwegian Cruise Line Holdings — 2023 – Actualidad

Consultor Personal de Cruceros · Mercados de Latinoamérica, el Caribe y EE. UU.

- Atiendo 50–100 conversaciones con clientes al día por teléfono, correo y CRM, con próximos pasos fechados para que ninguna decisión pendiente se pierda.
- Coordino con los equipos de reservas, aéreo, precios y operaciones para resolver los temas que cada cliente está esperando.
- Convierto itinerarios, precios, promociones y políticas complejas en recomendaciones claras para tres mercados, en inglés y español.
- Cierro en promedio 46 reservas al mes (récord personal: 71) en un equipo de ventas consultivas de alto volumen; de forma constante en el Top 15 del departamento.

CLEVK — 2024 – Actualidad

Cofundador · Ingresos y Sistemas (medio tiempo)

- Diseño materiales de onboarding, recorridos del cliente, flujos de CRM y documentación operativa para empresas de servicios.
- Construyo automatizaciones con HubSpot, n8n, Google Workspace e IA generativa para investigación, documentación y comunicación con clientes.
- Construí Booking Setup, un sistema de citas con un modelo de entrega en diez días (MVP funcional con prototipo en vivo).

Storm Brand Labs — 2024 – 2025

Consultor de Innovación Digital (contrato, remoto)

- Diseñé flujos asistidos por IA para seguimiento de clientes y calificación de leads; realicé auditorías de recorrido del cliente y procesos digitales.

G.T. Santa Hidroponic — 2021 – 2024

Director de Marketing (medio tiempo, remoto)

- Lideré el posicionamiento de producto, la investigación de clientes y la comunicación comercial de un emprendimiento de agricultura hidropónica enfocado en la sostenibilidad; coordiné con fundadores, proveedores y actores externos.

KVJ Digital 2020 – 2023

Consultor de Estrategia Digital y Crecimiento

- Llevé el ciclo completo con cada cliente —descubrimiento, propuesta, alcance, plazos, retroalimentación y entrega— para pequeñas empresas y profesionales independientes.

Mindpearl — outsourcing del Grupo Lufthansa (Suva, Fiyi) 2018 – 2020

Ventas y Atención al Cliente · Soporte B2B para aerolíneas

- Apoyé objetivos mensuales de satisfacción del cliente (CSAT) superiores al 85% mientras gestionaba ~400 consultas semanales de clientes y agencias de viaje para cuatro programas de aerolíneas.
- Orienté a agencias de viaje aliadas sobre políticas de aerolíneas, emisión de boletos y procedimientos.

Independiente — trabajo remoto mientras viajaba Ago 2017 – Ago 2018

Nómada digital · Sudamérica, Europa, Asia y Oceanía

- Trabajé a distancia durante un año en cuatro continentes, hasta mudarme a Fiyi para atender al Grupo Lufthansa a través de Mindpearl; aprendí a trabajar entre zonas horarias y culturas y a ganarme la confianza rápido.

Formación

MSc en Sostenibilidad, Innovación y Tecnología — Tomorrow University of Applied Sciences Previsto: jun 2027

BSc en Administración de Empresas, mención Gerencia — Campbellsville University · Dean's List, otoño 2014 2016

Certificaciones, idiomas y herramientas

Prototype Impactful Solutions — Certificado de logro, Tomorrow University of Applied Sciences · 9 sep 2026
Enfoque: Desarrollo de clientes · Desarrollo de producto · Medir/Aprender/Iterar

Introduction to Innovation & Entrepreneurship — Certificado, Tomorrow University of Applied Sciences · 23 ago 2026

Otras certificaciones: EFSET English C1 · Google Digital Marketing · HubSpot SEO · Data Analytics Foundations (LinkedIn Learning) · Lufthansa Group B2B Induction · Diploma en Estudios de Turismo

Idiomas: Español (nativo) · Inglés (C1) · Italiano y portugués (conversacional)

Herramientas: HubSpot · n8n · Zapier · ClickUp · Google Workspace · Microsoft Office · Canva · ChatGPT · Claude

Las credenciales muestran lo que estudié; no implican respaldo de las instituciones que las emiten.