



**NURY MARCELA PARRA HERNANDEZ**

CR 91 No 72 A 81 (Barrio Florencia)

Celular: 301 2951665 – 8055532

marcelaparrahernandez@hotmail.com

**DATOS PERSONALES.**

**Lugar de Nacimiento:** Bogotá – Colombia.

**Fecha de Nacimiento:** Noviembre 28 1983.

**Identificación:** 52.817.785 Bogotá

**Estado Civil:** Casada

**Hijos:** 1

**1. PERFIL PROFESIONAL**

---

Experiencia y conocimiento en el manejo de servicio al cliente, manejo de sistemas, software, base de datos y aplicativos, supervisión y coordinación de grupos.

Alto sentido de responsabilidad compromiso y grandes iniciativas para emprender proyectos, manejo de la confiabilidad de información, manejo de relaciones interpersonales y de trabajo en equipo. Adaptabilidad a cambios, cubriendo necesidades y facilitando las mejoras en diferentes campos laborales.

Dispuesta a cumplir con las distintas funciones, obligaciones y normas laborales que tengan establecidas, me presento con gran entusiasmo a su empresa para formar parte del cumplimiento de metas planteadas en su misión.

## **2. EXPERIENCIA LABORAL**

---

### **HONDA AUTOCEDRO Colwagen Asesora Comercial**

**FUNCIONES:** Asesoría y venta de vehículos nuevos

Actualización Base de Datos CRM

**JEFE INMEDIATO:** Carlos Casa Diego

**TELEFONO:** 2573505

26 de Julio 2016 - 13 Julio 2017

### **YOKOMOTOR S.A CARGO: Asesora Comercial**

**FUNCIONES:** Asesoría y ventas de vehículos nuevos y usados, apoyo a la gerencia comercial

Coordinación en sala comercial

Informe de ventas mensuales

Actualización de base de datos de clientes en DMS

**JEFE INMEDIATO:** Jorge Arias Gallo

**TELEFONO:** 6 49 90 90 – 318 6126137

10 de Enero 2010 al 4 de Febrero 2015

### **METROKIA S, A CARGO: Anfitriona**

**FUNCIONES:** Garantizar la atención del cliente

Administración de turnos para la atención de los clientes Reporte de clientes ingresados a la base de datos

Realizar encuestas de satisfacción del cliente al tercer día.

**JEFE INMEDIATO:** Jorge Arias Gallo

**TELEFONO:** 6 49 90 90

2007 – 2009

**TELMEX HOGAR CARGO: Analista Supervisor Contacto center**

**FUNCIONES:** Administración y supervisión de servicio

Cumplimiento de objetivos e indicadores de gestión

Coordinación y supervisión de Grupos

Informes de productividad, presupuesto, reporte diario de nómina Gestión inbound y Outbound de campañas puntuales.

**CABLECENTRO S.A.**

**Asesora Integral de Oficina**

Atención servicio al cliente, Gestión de PQR

Auxiliar Administrativos I Gerencia de Clientes

Alimentación de la base de datos siscable y Saoc, ingreso contrato, ingreso recaudo de cartera, gestión y aprobación notas crédito.

Aprobación y cancelación de devoluciones en el servicio de instalaciones

Realización de reportes Técnicas y de ventas

Liquidación de ventas para pago de comisiones

Auditoria preventiva a puntos de contacto para verificar el cumplimiento de procesos internos en las áreas de servicio al cliente, arqueo de caja menor, control en el proceso de devoluciones.

**Auxiliar administrativo II área de Mercadeo**

Inventario de material publicitario

Manejo de Proveedores

Reporte de campañas publicitarias a nivel Bogotá y Regionales

Causación de facturas del material publicitario en el sistema ingenio

Realización de presupuesto

Logística en las campañas publicitarias

**Auxiliar administrativo II área de PQR**

Servicio al cliente personalizado

Recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos

Informes de estado de PQR

**JUAN M LTDA Asistente de Gerencia**

Encargada de Nómina

Servicio al cliente en el área de compras y ventas

Encargada de Inventario

Elaboración de informes contables

### **3. INFORMACION ACADEMICA**

---

#### **SECUNDARIA:**

Colegio El Escorial  
Bachiller Académico  
Con Énfasis en Contabilidad Sistematizada  
Bogotá  
2000

#### **UNIVERSITARIOS**

Escuela Técnica de Aviación REY DEL AIRE  
Bogotá  
**Título Obtenido, ASA-Auxiliar servicio a bordo**  
**2002**

#### **TALLERES Y CURSOS**

Redes HFC  
Personal de fibra Cablecentro S.A.

Capacitaciones redes de datos Cablecentro S.A.

Plataforma de Datos Saoc  
Certificación en programas RR-AS400-TELMEX HOGAR S.A.

Capacitación Call Center y manejo de personal

Servicio al cliente “clientes satisfechos” Con CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

Mecánica Básica – TOYOTA DE COLOMBIA  
Certificación Estilo Comercial Toyota (E.C.T)-TOYOTA DE COLOMBIA

#### **4. REFERENCIAS FAMILIARES**

---

Nombre: Yuli Fernanda Parra Hernández

Cargo Actual: contratista

Teléfono: 315 4995416

Nombre: Yira Marcela Guevara Hernández

Cargo Actual: Capacitadora

Teléfono: 320 4283331

#### **4. REFERENCIAS PROFESIONALES**

---

Nombre: Luis Alejandro Marín Farigua

Cargo Actual: Analista de Cartera y Conciliaciones

Teléfono: 321 4604547

Nombre: Carolina Naranjo

Cargo Actual: Independiente

Teléfono: 311 2563174

---

---

**NURY MARCELA PARRA HERNANDEZ**

C.C. 52.817.785 Bogotá