



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
Titulo 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-TELMAX 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