

LUISA FERNANDA LARA JIMÉNEZ

Lugar y fecha de nacimiento: Bogotá 31 de Marzo 1.984
Cédula de ciudadanía: 53.062.263 de Bogotá
Dirección: Cr 50^a No 174b - 66 Int 8 Apto 303
Teléfonos: 6945070 • 315 2412654
Email: luissy.lara@gmail.com



PERFIL LABORAL

Tecnólogo en Diseño Gráfico, con manejo de herramientas ofimáticas y telemáticas. Con experiencia en el área de ventas y servicio al cliente, como monitora de ruta escolar, diligenciando cuaderno para control de los estudiantes, manteniendo el orden en la ruta y siguiendo todas las normas establecidas por la empresa y tránsito. En la parte de call center realizando funciones como monitorear información de agentes, llevar control de gestión de agentes call center, remitir a capacitaciones, ofrecer y vender productos, cerrar ventas, captar nuevos clientes, atender pqrs, servicio al cliente. Con competencias en trabajo bajo presión, trabajo en equipo y actitud de servicio.

EXPERIENCIA LABORAL

CONFORTRANS

Agosto 6 de 2018 – Actualmente
 Jefe inmediato: Germán Bernal
 Tel: 311 2727274

Cargo

Monitora Ruta Escolar Colegio Virrey Solís

Funciones

Llegar puntual al punto de encuentro para iniciar la ruta escolar, revisar las condiciones de aseo del vehículo, saludar y despedirme de manera formal, verificar que los usuarios utilicen siempre el cinturón de seguridad, evitar confrontaciones entre alumnos, dar ejemplo de no comer mientras la prestación del servicio, asegurarme de entregar a los estudiantes en el lugar establecido, no transportar en la ruta personal ajeno al servicio, diligenciar diariamente en un cuaderno los horarios ejecutados en la mañana y en la tarde.

Adjunto certificados aprobados por el SENA en:

Servicio al cliente en la organización
 Competencias ciudadanas en la seguridad vial

NOVA KOSMETIKA

Abril 10 de 2014 – Agosto 16 de 2014

Jefe Inmediato: Elena González

Tel: 6152110

Cargo

Analista, control de calidad

Funciones

Monitoreo y control de calidad en cada llamada realizada por los agentes de call center llenando planillas por agentes en las cuales se muestran sus falencias tanto en servicio al cliente como en ventas y aplicando métodos de ayuda para mejorar el servicio o capacitaciones si es necesario.

KEY ACCOUNT MARKETING

Abril 2 de 2013 - Septiembre 20 de 2013

Gerente: Julie Suarez

Tel: 6150887

Cargo

Analista, control de calidad

Funciones

Monitoreo y control de calidad en cada llamada realizada por los agentes de call center llenando planillas por agentes en las cuales se muestran sus falencias tanto en servicio al cliente como en ventas y aplicando métodos de ayuda para mejorar el servicio o capacitaciones si es necesario.

IM INTERMARKETING EXPRESS

Abril 1 de 2006 – Abril 16 2007

Jefe Inmediato: Julie Suárez

Tel: 6445000 / 5100 / 5200

Cargo

Telemercaderista, Servicio al cliente

Funciones

Gestionar llamadas in bound y at bound de clientes que están interesados en algún producto, brindar la información correcta y hacer cierre de venta ya que es trabajo bajo presión.

PENSIONES Y CESANTIAS COLFONDOS

Diciembre 2004 – Julio 2005

Jefe Inmediato: Jaime Robayo

Tel: 3765066

Cargo

Representante Servicio al Cliente
Contact – Center

Funciones

Gestionar las llamadas de los clientes y empresas afiliadas al fondo para brindarles la información que necesitan respecto a pensiones y cesantías. Realizar el formulario de aportes a cesantías de las empresas afiliadas.

FORMACIÓN ACADÉMICA**BACHILLER COMERCIAL**

Colegio Marillac Bogotá (1992 – 2001)

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**UNIVERSITARIOS:**

Corporación Universitaria Unitec
Tecnóloga en Diseño y Producción Gráfica (Marzo 2008)

Adjunto certificados aprobados por el SENA en:

Servicio al cliente en la organización
Competencias ciudadanas en la seguridad vial

REFERENCIAS PERSONALES**Ángela Liliana Losada**

Servicios técnicos
DIRECCION GENERAL MARITIMA (Subdemar)
Tel: 313 7364531

Yolanda Jiménez

Jefe de Personal
COMPAÑÍA INDUSTRIAL DE CEREALES
Tel: 5665700 Ext. 104

Diana Mercedes Lara Jiménez

Instrumentadora Quirúrgica
Cel. 311 2877543