



PERFIL

Soy una profesional que ha adquirido conocimiento y experiencia en servicio y atención al cliente de calidad; busco poner a disposición conocimientos en los que he sido capacitada para el desarrollo y proyección de la empresa, demostrando responsabilidad, buena administración y dinamismo al realizar mi trabajo, a la vez continuar con mi desarrollo profesional y personal.

CONTACTO

TELÉFONO:
+504 87332991

DIRECCIÓN:
Col. Miraflores Sur, Tegucigalpa
Honduras.

CORREO ELECTRÓNICO:
rimafi83114@gmail.com

COMPETENCIAS

- Manejo de paquete de Microsoft Office.
- Organización de trabajo remoto.
- Atención a diferentes plataformas.
- Capacidad de trabajar de forma independiente.
- Trabajo en equipo.

RICCY MABEL FIGUEROA QUIROZ

Pasante Lic. Psicología clínica

EDUCACIÓN

Unitec-Ceutec

2023 – primer año

Pasante de licenciatura en Psicología, en especialidad clínica.

Instituto Privado Reyes Irene Valenzuela

2015

Perito Mercantil y contador Publico

EXPERIENCIA LABORAL

• Activa Soluciones Integrales /GEA Honduras

Ejecutivo de telemarketing (venta y cobro)

mayo 2024 – diciembre 2025

- Ofrecimiento de Planes de asistencia, mediante llamadas en frío a diferentes carteras de clientes de distintos Bancos
- Cobro de mensualidad de cartera incobrable de Claro honduras.

• Operadora de gimnasios S de R L

Asistente Administrativo y Servicio al cliente

mayo 2022 – enero 2024

Supervisor de turno:

- Capacitación de personal, manejo de información.
- Supervisar y velar por el desempeño del equipo de recepción. Musculación y limpieza.
- Comunicar a gerencia, las necesidades de la sucursal.
- Organizar y mantener al día los registros financieros
- Supervisión y manejo correcto de recursos

Servicio al cliente:

- Brindar información y venta de servicios que ofrece la empresa
- Facturación y registro de la venta de servicios.
- Control de clientes

• Sistemas Tecnológicos Personalizados S.A (Ryte).

Junio 2019 – agosto 2021

Líder Customer Success.

- Coordinar y gestionar de forma eficiente la distribución de tareas y velar por la buena gestión de servicios y entregas, de bienes a clientes, mediante procesos automatizados.
- Coordinación, asesoramiento, supervisión y motivación de equipo operativo de servicio al cliente.
- Generación de reportes para tomas de decisiones.
- Capacitación al nuevo personal del departamento de CS.

HABILIDADES

- Habilidad en comunicación verbal y escrita.
- Trabajo en equipo
- Inteligencia emocional.
- Planificación eficaz de recursos.
- Gestión de tiempo y atención al detalle.
- Capacidad de trabajar en ambiente acelerado.
- Resiliencia.

OTRAS FORMACIONES

- Indicadores de KPI – CCIT
- Técnicas de ventas - INFOP
- Diplomado en Competencias Laborales Básicas con especialización en Informática. Certificada Internacionalmente en Competencias Laborales Básicas, con especialización en Informática.

Nivel Bronce. Según estándares ACT.
Organización: Universidad Tecnológica Centroamericana – Proyecto METAS.
- Diplomado de inglés como segunda lengua (2 Niveles). Organización: Instituto y Escuela LINCOLN, Tegucigalpa M.D.C.
- Asesorías Empresariales, (habilidades intra e interpersonales, liderazgo, administración personal, etc.) Organización: Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP).

Agente de Servicio al cliente.

- Atención, resolución de problemas y soporte técnico a clientes de APP móvil y plataformas de envío, por medio de diferentes canales de comunicación (llamadas, callbell, WhatsApp, Zoho, Discord, Slak, correo electrónico)
- Captación, introducción y capacitación al personal proveedor de transporte.
- Control y archivo de documentación y perfil digital y físico de proveedores de transporte.

Correduría de Seguros MILVIK S.A. (BIMA)

mayo 2017 – mayo 2018 / 04 – 30 junio 2018

Oficial Back Office

- Brindar servicio especializado a clientes de la empresa. Dando soluciones a sus interrogantes mediante llamadas telefónicas llevando un registro y control de cada uno de ellos.
- Dar seguimiento y acompañamiento a los procesos de reclamo de póliza de seguro realizado por los clientes desde la realización del reclamo hasta la resolución del caso; así como el control de la adecuada documentación del proceso.

Agente de ventas

- Ofrecimiento de servicios de seguros (Fichosa y Crefisa), mediante llamadas en frío a usuarios Tigo.
- Llevar registro, control y seguimiento de las ventas realizadas.

Proyecto ELA (English for Latin American) – EDC (Education Development Center).

Asistente de evaluación.

Octubre – noviembre 2016.

- Levantamiento de encuestas a Institutos de Educación Media
- Recolección, tabulación, limpieza y archivamiento de datos.

REFERENCIAS

- María Isabel Montoya
Lic. Recursos Humanos
Grupo AURUM
9442-9540
talento@ryte.hn
- Luis Palacio Lambur
Supervisor
BAC Honduras
8931 – 7147
luispalaciolambur@baccredomatic.hn
- Ing. Rafael Guillen Zuniga
Gerente General Delcampo English Center
8796-2889
Rguillen@delcamposchool.org
- Obed Rosales
9871-7935