

Luzmila Cervera Llontop

lecll2001@hotmail.com

Cel.: 999 704 080 - DNI: 16692398

Jesús María, Lima

Licencia: A-1



Profesional de Ingeniería Administrativa (CIP 167831) con amplia experiencia en ventas de productos/servicios intangibles y tangibles, gestión y manejo de cartera de clientes, auditoría y control interno administrativo. Alto interés en trabajar con optimismo seriedad y responsabilidad, volcando mis conocimientos en beneficio de la empresa y de las tareas encomendadas.

Experiencia Profesional

Interseguro Vida – Ejecutiva Comercial

2019 – 2020

- Asesorar a los clientes con productos intangibles de Vida y accidentes (seguros).
- Venta sugestiva de planes de ahorro con retorno para Educación, Jubilación y Sueños futuros.
- Responsable del seguimiento y realización de cobranzas de créditos.
- Manejo e-mail, llamadas telefónicas, citas con clientes asesorándolos a tomar una mejor decisión.
- Sistema de cálculos de productos de retorno, manejo de SBS, cotizadores entre otros.

Ascensores Schindler SAC – Jefe de Servicio al cliente

2017 – 2019

- Seguimiento y aplicación de mejoras en el proceso de facturación, post venta, mantenimiento y call center.
- Analizar los indicadores de comportamientos de clientes y productos/servicios que se dan de baja.
- Liderar el planeamiento, habilitación, seguimiento, registro de horas de personal de ensamble para los diferentes trabajos de reparación, venta y servicio.
- Controlar el gasto de ejecución comercial del área de ventas Autorizar las excepciones a las políticas de distribución.
- Dirigir y controlar las actividades del equipo
- Planear y Administrar la estructura del área, contratos con clientes.
- Gestionar los puntos de conflictos con el cliente, tales como guerras de precios, nivel de servicio inadecuado
- Seguimiento en la cobranza de clientes deudores y evaluación de costos.
- Incrementar el portafolio de la zona, ingreso de nuevos de clientes, así como coordinar las cartas notarias con el área legal.
- Responsable del reporte de inmuebles existentes, cierre final de ventas, auditoría de procesos de mantenimiento, entre otros.
- Elaborar en conjunto el plan de marketing para una mejora continua.

Power Technology S.A – Jefe de Servicio al cliente

2013 – 2017

- Responsable frente al Gerente Comercial del área de post venta, diseñando estrategias para el personal a cargo en la venta de Mantenimiento y Reparaciones, así mismo a cargo del área de emergencia.
- Aprobación de reparaciones, actualización de cotizaciones y cierre de órdenes de fabricación en SAP
- Orientar al cierre de contratos de mantenimiento y Coordinaciones con el estudio de abogados para licitaciones.
- Mejorar mediante procesos la atención al cliente en todos sus canales, así como Mailyng a clientes.
- Preparación de informes e indicadores de gestión para la gerencia.
- Elaboración de indicadores, comisiones de ventas y de regalías del área hacia la Alta Gerencia.
- Dirigir y controlar las actividades del equipo
- Planear y Administrar la estructura del área, contratos con clientes
- Actualizar el sistema de compensaciones del personal de ventas
- Gestionar los puntos de conflictos con el cliente, tales como guerras de precios, nivel de servicio inadecuado

Italnord Mecánica SRL – Asesor Comercial y Coordinador en taller**2009 – 2013**

- Responsable de la venta y coordinación del taller reportando al Gerente General.
- Liderar la ejecución y seguimiento de cotizaciones, comisiones, presupuesto de compra y venta, facturación y cobranza a clientes.
- Coordinación general de equipos de trabajo.
- Pago a proveedores, Bancos, Letras y personal de la empresa
- Coordinación del área de logística y almacén en cuanto al control de inventario y manejo de Kardex.

Peruana de Gas Natural – Asesora Comercial**2007 – 2009**

- Coordinar con áreas involucradas las ventas de equipos para su instalación.
- Activaciones y control de garantías de los equipos y partes vendidas.
- Ventas, atención al cliente
- Manejo e-mail, llamadas telefónicas

Pro Futuro AFP – Asesora Empresarial**2003 – 2005**

- Coordinar con áreas para el cálculo del Sistemas de Pensiones, descuentos y otros.
- Atención al cliente
- Manejo e-mail, llamadas telefónicas
- Asesorar a los Clientes en el sistema de Pensiones

Pacífico Vida – Asesora Comercial**2002 – 2003**

- Asesorar a los Clientes con productos intangibles.
- Productos con retorno de ahorro y seguros temporales.
- Atención al cliente.
- Manejo e-mail, llamadas telefónicas, citas.
- Sistema de Cálculos de productos de retorno.

Educación

Escuela de Postgrado UTP	En proceso
Maestría en Administración de empresas (MBA)	
Instituto Nacional de Estudios Gubernamentales	2020
Diplomado en Recursos Humanos y Ley servir	
Instituto Nacional de Estudios Gubernamentales	2020
Diplomado Dirección Gerencial	
Instituto Nacional de Estudios Gubernamentales	2020
Diplomado en Gestión Comercial	
Instituto Nacional de Estudios Gubernamentales	2020
Diplomado Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)	
Escuela de Gestión Gubernamental	2020
Diplomado Especializado en Gestión Publica	
Instituto Superior San Ignacio de Loyola	
Diplomado Marketing Digital	2016
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	
Titulada en Ingeniería Administrativa	2013
Instituto Superior Tecnológico Privado Cayetano Heredia	
Técnico en Computación Informática	2001

Habilidades

SAP, SIGA
Inglés (Nivel Intermedio)
Excel (Nivel avanzado), MS Office (Avanzado), Power Point

Competencias

Liderazgo, Trabajo en equipo, Trabajo bajo presión, Proactividad e Iniciativa, Orientación al cliente, Responsabilidad y compromiso, Capacidad de análisis y solución de problemas, Resiliencia, Capacidad motivadora, Orientación a resultados.

Cursos y/o seminarios

Taller de Importación – IMPO PERU 2019
Taller de Marketing Digital para Negocios – NEUROLAB, 2019
Taller “Inteligencia Emocional” – USIL 2019
Seminario “Ley de contrataciones con el estado” – SEACE 2016
Seminario- Taller “Supervisión Eficaz” – AMB 2016
Seminario Workshop Customer Service la Poderosa Estrategia de Servicio al Cliente - ILEN 2014
Seminario Taller “Gestión Administrativa e Industrial” – Univ. Nac. Trujillo 2012
Programa de capacitación para asesores de Mantenimiento - UIP2004
Seminario “Mantenimiento Preventivo y diagnóstico de fallas” – UNPRG 1994