

ANGIE CECILIA CISNEROS MONARDEZ

Peruano de 34 Años con DNI 44202883
Calle Sexta 260 int A chacaritas – Callao
Angisita2786@gmail.com
Teléfonos: 969767314

Persona con amplia cultura y experiencia en área comercial, administrativa, operativa y atención al cliente, capaz de trabajar bajo presión, alto grado de responsabilidad y cooperación, orientado a los objetivos y cumplimiento de metas personales y laborales.

EXPERIENCIA LABORAL

CALL CENTER MDY

Campañas: TELEVENTAS INBOUND

Cargo: Supervisor de operaciones De Junio del 2020 a Noviembre del 2020

- Coordinación del servicio
- Responsable de generar, controlar y cumplir con los procesos de gestión y atención al cliente en llamadas inbound y outbound.
- Seguimiento a la gestión de asesores a cargo con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las políticas internas, los objetivos asumidos y la aplicación de los procesos y lineamientos definidos por el cliente.
- Planificación de Recursos del servicio.
- Seguimiento que se cumplan los procesos de la venta generada al cliente.
- Control y Seguimiento de cumplimientos de Indicadores de gestión operativa (TMO, Calidad, Adherencia, Absentismo, Preventas, etc.).
- Encargada del envío de cuadrantes y asistencia de la campaña.

Campañas: TELEVENTAS INTBOUND

Cargo: Supervisor de operaciones De Marzo del 2018 a febrero del 2020

- Coordinación del servicio
- Responsable de generar, controlar y cumplir con los procesos de gestión y atención al cliente.
- Seguimiento a la gestión de asesores a cargo con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las políticas internas, los objetivos asumidos y la aplicación de los procesos y lineamientos definidos por el cliente.
- Planificación de Recursos del servicio.
- Seguimiento que se cumplan los procesos de la venta generada al cliente.
- Control de los niveles de servicio, eficiencia, Horas ACD y TMO para llegar a los objetivos requeridos por el cliente.
- Control y Seguimiento de cumplimientos de Indicadores de gestión operativa (TMO, Calidad, Adherencia, Absentismo, Preventas, etc.).
- Encargada del envío de cuadrantes y asistencia de la campaña.
- Banca de ejecutivo.
- Premiaciones: Primer puesto como supervisor del año.

CALL CENTER HERNANDEZ RANDICH-MDY

Campañas: INTBOUND Y OUTBOUND

Cargo: Supervisor de calidad De Febrero 2015 a Marzo del 2018

- Seguimiento a la gestión de asesores a cargo con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las políticas internas, los objetivos asumidos y la aplicación de los procesos y lineamientos definidos por el cliente.
- Responsable de generar, controlar y cumplir con los procesos de gestión y atención al cliente.

CALL CENTER MDY

Campañas: BLINDAJE/*200 (CLARO)

Cargo: Asesor comercial De Diciembre 2014 – Febrero 2015

- Crosseling en Inbound.
- Oportunidades Comerciales

CALL CENTER MDY

Campañas: CLARO MIGRACIONES

Cargo: Asesor Comercial De Diciembre del 2010 – Diciembre 2011.

- Responsable de generar, controlar y cumplimiento de procesos de gestión y atención al cliente.
- Crosseling en Inbound.
- Oportunidades Comerciales.
- Atención al cliente.

- Premiaciones: Primer puesto como supervisor del año.

PANAMERICANA TELEVISION

Cargo: Anfitriona-Modelo

- Responsable de generar atención adecuada al público en general controlar y cumplimiento de procesos de ingreso y salida del canal.
- De Junio del 2009 – Hasta Agosto del 2010.
- Modelo de los programas del ritmo sabroso

EMPRESA CHULOS

Cargo: Jefa de Meseras

- Responsable de generar, controlar y cumplir procesos establecidos dentro de la discoteca al cliente.
- De Junio del 2007 – Hasta Junio del 2008.

EMPRESA LOMAS

Cargo: Anfitriona

- Responsable en modelar las prendas de futbol en cada estadio.
- De Junio del 2007 – Hasta Agosto del 2008.

SEVIS SRL (2006-2007)

Cargo: Operaria de alimentos

- Encargada de visualizar el tipo de fruta par el envasado.
- De Agosto del 2006 – Hasta Agosto del 2007.

EMPRESA UNILEVER (2006 – 2007)

Cargo : Anfitriona – Impulsadora –Degustadora – Mercaderista

- Responsable en impulsar a la vez degustar productos de la marca.
- Brindar al público información del producto.
- Llenar las góndolas de los supermercados.
- De Agosto del 2006 – Hasta Agosto del 2007.

EMPRESA PERSONAL CONSULT

Cargo : Anfitriona – Impulsadora –Degustadora – Mercaderista

- Responsable en impulsar a la vez degustar productos de la marca.
- Brindar al público información del producto.
- Llenar las góndolas de los supermercados.
- De Agosto del 2006 – Hasta Agosto del 2007.

EMPRESA DE ESPECTACULOS EDWIN SIERRA ENRIQUEA/HECHISERAS DE LA CUMBIA

Cargo: Bailarina y Anfitriona

- Responsable en coreografías.
- De Enero del 2003 – Hasta Enero del 2006.

DISCOTECA LA LEY

Cargo: Anfitriona

- Responsable en impulsar a la vez degustar productos de la marca.
- De Agosto del 2001 – Hasta Agosto del 2003.

DISCOTECA MIDWAY (2003-2005)

Cargo: Anfitriona

- Responsable en impulsar a la vez degustar productos de la marca.
- De Agosto del 2003 – Hasta Agosto del 2005.

EMPRESA BACKUS/PILSEN CALLAO

Cargo: Anfitriona

- Responsable en impulsar a la vez degustar productos de la marca.
- De Agosto del 2001 – Hasta Agosto del 2003.

-

EMPRESA MDY

- Teléfono: 6159494 Anexo 300
- Cargo : Secretaria

- Nombre: Marlene Janampa
- Tiempo : 2015 – 2018

EMPRESA HERNANDEZ RANDICH

- Teléfono: 981321970
- Cargo : Jefe Responsable
- Nombre: Jorge Moya
- Tiempo : 2014 – 2015

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria

C.E.N. “Nuestra señora de Guadalupe callao”.

1993 – 1998.

Secundaria

C.E.N. “Nuestra señora de Guadalupe callao”.

1999 – 2003.

Superior

Universidad Cesar Vallejo

Especialidad : Derecho

Tiempo: Culminación de Tercer Ciclo

2019 - 2021

Otros estudios

Ceo María Mazarello

Especialidad : Computación.

Tiempo : 06 meses

REFERENCIAS PERSONALES

Jorge Moya

Jefe del área (Hernández- Randich)

Telf.981321970

Marlene Janampa

Secretaria general (Mdy)

Teléfono: 6159494 Anexo 300

Jorge Marchand

Coordinador general (Calidad)

Teléfono: 211-4747.

Luis Sánchez

Cliente de claro

Teléfono: 957268540

Ángel Díaz

Cliente de claro

Teléfono: 993004067

Disponibilidad inmediata