

Martha Valeria Díaz Cano
Av. Brasil 1460, Pueblo Libre
Celular: 999548934
Correo: valeriadiazcano01@gmail.com

Datos personales

Lugar de Nacimiento:	Managua, Nicaragua
Fecha de Nacimiento:	14 de Enero 1992
Sexo:	Femenino
Estado Civil:	Casada
Carnet de Extranjería:	003785986

Soy Licenciada en Mercadotecnia, con experiencia en Atención al cliente, ventas y cobranzas, tengo amplia experiencia en el manejo del paquete office. Me caracterizo por trabajar en equipo, con orden y con alto sentido de responsabilidad.

Experiencia Laboral

Agente de Servicio de Atención al Cliente Región Centroamérica Back Office Nivel 2 Walmart Stores, Inc. (C.S.U. de Nicaragua S.A.)

Periodo: Julio 2018 – Septiembre 2019

- Manejo de personal.
- Manejo, control, reporte y organización de reclamos y denuncias.
- Cumplimiento de las políticas en el proceso de reclamos.
- Atención y soporte a Tiendas de Centroamérica.
- Negociación y seguimiento con proveedores/ Talleres de servicios.
- Elaboración de finiquitos y solicitudes de pago.

Agente de Servicio de Atención al Cliente Región Centroamérica Nivel 1 y Redes Sociales. Walmart Stores, Inc. (C.S.U. de Nicaragua S.A.)

Periodo: Agosto 2016 – Junio 2018

- Recepción de quejas de clientes a nivel de Centroamérica a través del correo empresarial y trámite de las mismas.
- Recepción de correos de la Línea de Emergencia de Walmart y seguimientos de dichos eventos.
- Recepción de quejas, dudas y comentarios de clientes a nivel regional a través de Facebook de Walmart.
- Realización de reportes de los eventos ocurridos en el turno.

Oficial de Atención al Cliente y Promotor de Ventas Editorial La Prensa S.A

Periodo: Abril 2014 – Febrero 2016

- Verificación de entregas de tarjetas prensa club y cortesías.
- Realización de informes con la lista de clientes que se encuentran inconformes con el servicio.
- Realizar encuestas del servicio de suscripción.
- Verificación de entregas de periódicos a los suscriptores.
- Ventas de suscripciones nuevas y renovaciones.
- Cobranza de suscripciones.

Formación Académica

Licenciado en Mercadotecnia

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN- Managua)
Marzo 2009- Noviembre 2014

