

## **YANKO CALDART CAHUE**

Telf.: (511) 2618480 - (51) 997760854

[yankocaldart@gmail.com](mailto:yankocaldart@gmail.com)

DNI: 43890483

Líder de equipos de trabajo dedicados al servicio y atención al cliente con más de 12 años de experiencia, manejo y gestión de quejas o reclamos, gestión de recursos. Con vocación de formar personal que lidere procesos no solo que participe en ellos, fomentando la creatividad operativa y generando un clima laboral adecuado para el desempeño del factor humano.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **TELEPERFORMANCE – DOORDASH**

Customer service agent(EEUU, Canadá, Australia)

Ago. 2021 – actualidad

#### **KONECTA - CANALES DIGITALES ENTEL**

Ejecutivo de ventas – inbound/outbound

Ejecutivo de ventas, asesor comercial.

Sep.2020 – dic. 2020

#### **COPA AIRLINES**

Aerolínea internacional líder mundial en Puntualidad y Rentabilidad.

*Agente Líder de servicio a Pasajeros Aeropuerto Lima*

*2015 – Julio 2020*

Responsable de atención de pasajeros y proveedores.

- Gestión de nuevo horarios netamente operativos y con beneficios, tanto laborales para la empresa, como para el personal a cargo.
- Atención de vuelos con sobreventa, consiguiendo los pasajeros voluntarios necesarios según solicitud de la compañía.
- Manejo de grupo humano bajo situaciones de alta presión.
- Gestión de seguridad, garantizando altos estándares de seguridad en los procesos.
- Manejo de libro de reclamaciones, gestionando soluciones, acuerdos y satisfacción del cliente externo.

#### **COPA AIRLINES**

*Agente de servicio a pasajeros Aeropuerto Lima*

*2009 – 2015*

- Atención de pasajeros en todo el proceso operativo.

#### **Gol Líneas Aéreas Inteligentes**

*Agente de servicio a pasajeros Aeropuerto Lima*

*2007 – 2009*

- Atención de pasajeros en todo el proceso operativo.
- Encargado del proceso operativo y factor humano.

#### **Avis Rent a Car**

*Agente de servicio a pasajeros Aeropuerto Lima*

*2005 – 2007*

- Atención de pasajeros, proceso de alquiler de autos, venta de servicios.
- Control de calidad del equipo de alquiler.

### **FORMACIÓN PROFESIONAL**

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
*Bachiller en Administración de Turismo*  
2003-2008

Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
*Ingles especializado en el sector Turismo avanzado*  
2003-2008

Centro de capacitación GOL Líneas aéreas Inteligentes  
*Documentación Internacional*  
Noviembre 2007

Centro de capacitación GOL Líneas aéreas Inteligentes  
*Portugués básico.*  
2007