



**Lopez Eca, Melisa**

Callao-17/08/96

25 años de edad

ciudad del pescador mz r4 lt 26

**980257954**

[melii\\_1708@hotmail.com](mailto:melii_1708@hotmail.com)

---

**Perfil profesional:**

Estudiante de la carrera de administración y servicios turísticos con habilidades en trabajo bajo presión y en equipo, solidario y colaborador. Ganas de aprender en cualquier rubro que me otorgan

**Estudios:**

**Universidad Peruana del Norte**

**2018 I**

Administración y Servicios turísticos

Ciclo: 3

**Universidad Tecnológica del Perú**

Ciclo 5 (Trunco)

**2015-2016**

**Colegio Jorge Washington**

**2009-2013**

Secundaria

**Colegio Divino Niño Jesús**

**2003-2008**

Primaria

**Trabajos Anteriores**

**2014:** Estudio contable "San Sebastian"

4 meses (practicante)

**2015:** Pizza Hutt (mesera)

4 meses

**2016:** Popeyes (cajera)

9 meses

**2017:** Plaza vea (cajera)

4 meses

**2017:** Mdy Contac Center (Atencion a cliente- Claro)

5 meses

**2018:** Triathlon Online Sport (E-Ecommerce)

Enero – Julio

Funciones:

- Atender llamadas/ chat/ email de requerimientos de clientes de Triathlon tiendas físicas (stock, ubicación de tiendas, proceso de cambios en tiendas físicas)
- Atender llamadas/ chat/ email de requerimientos de clientes de Triathlon tiendas online ( estado de pedido, stock, solicitud de cambio o devolución de Lima y Provincia, como comprar, cambio de dirección de envío, etc)
- Realizar ventas por teléfono/chat/ mail en nuestra plataforma virtual
- Realiza recuperación de ventas canceladas en la tienda Online
- Contactar a los clientes de la tienda Online para informar sobre el estado del pedido o sobre un cambio.
- Recepcionar y gestionar los reclamos (teléfonos, mail, Libro de Reclamaciones Virtual) con el área involucrada.
- Coordinar nuevas gestiones con el área de Logistica, para los productos.
- Atencion al FB, chat

**2019 - 2020:** A365 Multi Gestion Assist Peru (Back Office - Claro-Ecuador)

13 meses

Funciones:

- Responder correos de cuentas corporativas para Claro - Ecuador
- Realizar llamadas a los administradores de las cuentas para informarle sobre su requerimiento, quejas o preguntas que nos realizan.
- Gestiono cambios directos a la cuenta que presenta.

**2020-2021:** Acceso Crediticio Pymes (Asesora de Gestión comercial Retail)

3 meses y medio

Funciones:

- Atender las llamadas de los clientes sobre las dudas de su crédito
- Dar seguimiento para cerrar los prestamos posventa
- Manejo de la cartera de clientes y a cargos del área digital.
- Prestamos vehiculares, realizar ventas.

**2021:** Instituto IDAT

8 meses

Funciones:

- Atención de llamadas a los estudiantes (Cambio de turno, de carrera, soporte con las notas, manejo de ZENDESK, reclamos, etc)
- Atención por chat

**Otros logros:**

Excel- Nivel Intermedio

**Idiomas:**

Inglé: Basico 7

**Disponibilidad**

Tiempo Completo

