



KAREN DELLY CACERES SALGUERO

Jr. Pachacutec 933 dpto 11

Jesús María – Lima 11

Telef.: 4241498

Cel. : 9975-32143

E-mail: kdellycs@gmail.com

EXPERIENCIA LABORAL

RESUMEN

Representante de Servicios de Atención al Cliente con amplia experiencia laborando en empresas de reconocido prestigio, absolviendo consultas y brindando inmediata solución a los diversos inconvenientes en el servicio; tanto de manera presencial como telefónica. Capacidad para dirigir y organizar grupos de trabajo en diferentes labores. Estudios de computación e inglés. Estrategias innovadoras en calidad de servicio. Seminarios en distintos ramos de seguros.

TAS CORREDORES DE SEGUROS

Lima, Perú

Jefe de División TAS Seguros / Grandes Cuentas

Enero 2010 – Agosto 2014

- ✓ Responsable del área de Servicio al Cliente*
- ✓ Recepción de llamadas telefónicas por parte de asegurados, absolviéndole todo tipo de interrogantes que presente.*
- ✓ Manejo de negociación con las distintas compañías de seguros*
- ✓ Atención de reclamos y seguimiento de los mismos.*
- ✓ Coordinación directa con los ejecutivos de las distintas compañías de seguros.*
- ✓ Manejo de pólizas de Vida local e internacional.*
- ✓ Responsable del área de Renovaciones y colocaciones de pólizas de Asistencia Médica.*
- ✓ Manejo paralelo de los sistemas informáticos, en los cuales se encuentran toda la base de todos de los asegurados.*
- ✓ Cotización y financiamientos de pólizas de Asistencia médica y vehículos.*
- ✓ Responsable de la emisión de soats y de pólizas de asistencia medica internacionales.*
- ✓ Responsable del manejo de grandes cuentas- flotas vehiculares, cuentas corporativas.*
- ✓ Coordinaciones de inspecciones, instalación de GPS, cartas de garantía y atención en talleres.*
- ✓ Atención presencial a clientes de la empresa.*
- ✓ Manejo de personal a cargo.*
- ✓ Manejo y mantenimiento en las cuentas más importantes de EPS*

COMPAÑÍA DE SEGUROS CARDIF DEL PERU

Lima, Perú

Ejecutiva Atención al Cliente

Abril 2009 – Junio 2009

- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de asegurados, absolviéndoles todo tipo de interrogantes que presenten.*
- ✓ *Manejo paralelo de los sistemas informáticos, en los cuales se encuentra toda la base los asegurados.*
- ✓ *Constante capacitación a fin de estar al día con los cambios y nuevos productos lanzados por la empresa.*
- ✓ *Atención Presencial.*
- ✓ *Encargada de recepcionar y derivar documentación a áreas respectivas.*
- ✓ *Coordinación de atención de artefactos con extra garantía.*

HOTEL SAN MARTIN

Trujillo, Perú

Asistente Administrativo

Julio 2008 – Diciembre 2008

- ✓ *Recepción, reserva y, atención personalizada a clientes.*
- ✓ *Asesoría para eventos y congresos.*
- ✓ *Solución y atención de reclamos.*
- ✓ *Organización de conferencias y planes turísticos dentro de la ciudad.*
- ✓ *Encargada de funciones múltiples dentro del área.*
- ✓ *Atención de servicio con alto nivel de calidad.*
- ✓ *Apoyo como encargada del área*

TIM PERU / AMERICA MOVIL - CLARO

Lima, Perú

Ejecutiva Atención Presencial

Junio 2005 – Abril 2008

- ✓ *Atención de postventa a clientes consumer dando información y absolviendo consultas, problemas sobre líneas adquiridas en empresa.*
- ✓ *Información de facturación, cobranzas, contratos, planes con los que cuenta empresa.*
- ✓ *Atención y recepción de reclamos*
- ✓ *Renovaciones de contratos, reposición de equipos, fidelización de clientes.*
- ✓ *Atención de servicio técnico, configuración de equipos.*
- ✓ *Encargada de funciones múltiples dentro de área.*
- ✓ *Atención en venta y postventa de clientes corporativos.*
- ✓ *Ventas de líneas consumer y corporativas.*
- ✓ *Atención de servicio con alto nivel de calidad.*
- ✓ *Apoyo como encargada de área con personal a cargo.*

RIMAC INTERNACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS

Lima, Perú

Ejecutiva de Atención al cliente

Agosto 2004- Mayo 2005

- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de asegurados y brokers, absolviéndole todo tipo de interrogantes que presente.*
- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de clínicas afiliadas, informar coberturas de asegurados de acuerdo a las condiciones de su contrato y autorizar atenciones en caso de ser necesario.*
- ✓ *Atención de reclamos y seguimiento de los mismos.*
- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de proveedores absolviéndoles consultas sobre pagos coordinados con la empresa.*
- ✓ *Manejo paralelo de los sistemas informáticos, en los cuales se encuentran toda la base de todos de los asegurados.*
- ✓ *Cotización y financiamientos de productos que ofrece la compañía.*
- ✓ *Coordinaciones de inspecciones y atención en talleres.*
- ✓ *Constante capacitación a fin de estar al día con los cambios y nuevos productos lanzados por la empresa. En el call center se debe conocer toda la información de los productos que tiene la empresa: Pólizas de vida, asistencia médica, autos, EPS, accidentes personales, transporte.*

ROYAL & SUNALLIANCE - SEGUROS FENIX

Lima, Perú

Ejecutiva de Atención al Cliente

Noviembre 2002 – Agosto 2004

- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de asegurados y brokers para absolver todo tipo de interrogante que presenten.*
- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de clínicas afiliadas, informar coberturas de asegurados de acuerdo a las condiciones de su contrato y autorizar atenciones en caso de ser necesario.*
- ✓ *Coordinación directa con médicos para atención de clientes a domicilio.*
- ✓ *Coordinación con laboratorios y farmacias para atención personalizada con clientes.*
- ✓ *Atención pronta y efectiva en caso de siniestros: emergencias médicas, emergencias accidentales, choques, atropellos, inundaciones, fallas en el sistema, etc. Coordinando con procurador, ajustador y proveedor de ser necesario.*
- ✓ *Manejo paralelo de los sistemas informáticos, en los cuales se encuentra toda la información de los asegurados.*
- ✓ *Liquidación de siniestros de asistencia medica.*

PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS

Lima, Perú

Ejecutiva de Atención al Cliente

Junio 2000 - Octubre 2002

- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de asegurados y absolver todo tipo de interrogante que presenten.*
- ✓ *Recepción de llamadas telefónicas por parte de clínicas afiliadas, informar coberturas de asegurados de acuerdo a las condiciones de su contrato y autorizar atenciones en caso de ser necesario.*

- *Venta de seguros personales a través de la recepción de llamadas telefónicas.*
- *Atención de reclamos y seguimiento de los mismos.*
- *Atención pronta y efectiva en caso de siniestros: emergencias médicas, emergencias accidentales, choques, atropellos, inundaciones, fallas en el sistema, etc. Coordinando con procurador, ajustador y proveedor de ser necesario.*
- *Constante capacitación a fin de estar al día con los cambios y nuevos productos lanzados por la empresa. En el Call Center se debe conocer toda la información de las tres empresas: Pacífico Salud, Pacífico Seguros y Pacífico Vida.*
- *Manejo paralelo de cinco sistemas informáticos, en los cuales se encuentra toda la base de data de los asegurados.*

BANCO DEL PAIS / VALOR AGREGADO

Lima, Perú

Cobrador Internos / Atención al Cliente.

Julio 1998 – Abril 2000

- *Llamadas de cobranzas.*
- *Atención personalizada para créditos y financiaciones.*
- *Apoyo en el área judicial.*

RESTAURANT TURISTICO/ TRAGAMONEDAS “MARCO ANTONIO”

Lima, Perú

Asistente de Sala - Cajera

Diciembre 1997 – Mayo 1998

- *Atención directa a los clientes.*
- *Autorización para el relleno de máquinas.*
- *Cuadre y arqueo de caja.*

PRACTICAS PRE-PROFESIONALES

AMERICA TELEVISION –CANAL 4

Lima, Perú

Asistente de Producción.

Diciembre 1996 – Marzo 1997

- *Encargada de la búsqueda de auspiciadores.*
- *Apoyo en la producción de los programas.*
- *Relación directa con proveedores/ artistas.*

EDUCACION

INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACION Y CAPACITACION DE TELECOMUNICACIONES – INICTEL

Lima, Perú

Producción de Televisión.

1996 – 1997

COLEGIO SANTA ANGELA

Lima, Perú

Educación Primaria

COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Lima, Perú

Educación Primaria.

1984 - 1990

COLEGIO SANTA MARIA DE FATIMA

Lima, Perú

Educación Secundaria

1991 – 1995

FORMACION COMPLEMENTARIA

MICROSOFT OFFICE

Cesca

Setiembre 2001

- Word Perfect
- Excel
- Power Point

INGLES

Centro de Idiomas – Universidad San Martín de Porres

Enero 2002

Nivel Básico

MANEJO DE PROGRAMAS / USUARIO

- Acel/x
- As/400
- Lotus Notes

CAPACITACIONES

CERTIFICACION DE ASISTENCIA MEDICA INDIVIDUAL COLECTIVA Y EPS

Rímac Seguros

Agosto 2014

ESTRATEGIAS PARA TRIUNFAR

Miguel Angel Cornejo

Banco del País

Agosto 1999

MEJORA DE LA COMUNICACIÓN, INTEGRACION Y CALIDAD DE SERVICIO

Galliani Asesores S.R.L

Pacífico Compañía de Seguros

Julio 2000

PROGRAMA DE CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE.

Pacífico Peruano Suiza- Compañía de Seguros

Febrero 2001

CRECIENDO CON MIS EMOSIONES.

*Pacifico Peruano Suiza – Compañía de Seguros.
Febrero 2002*

MARKETING DE SERVICIOS

*Cofide - Propuesta de Asesoría Empresarial
Agosto 2002*

DIPLOMADO DE GERENCIA Y ADMINISTRACION CON ESPECIALIZACION EN SEGUROS

*UPC
Junio 2011*

INFORMACION PERSONAL

<i>Nacionalidad</i>	<i>:</i>	<i>Peruana</i>
<i>Fecha de Nac.</i>	<i>:</i>	<i>02 de Setiembre de 1978</i>
<i>Estado Civil</i>	<i>:</i>	<i>Soltera</i>
<i>D.N.I</i>	<i>:</i>	<i>10588753</i>

REFERENCIAS PERSONALES

<i>Javier Aranda Bares</i>	<i>La Positiva Seguros</i>
<i>Sub Gerente Comercial</i>	
<i>Telf.: 996437928</i>	

<i>Silvia de Col</i>	<i>Rímac Internacional</i>
<i>Jefa de Siniestros Riesgos Humanos</i>	
<i>Telf.: 411-1110</i>	

<i>Maria Elisa Vera</i>	<i>Pacifico Seguros</i>
<i>Supervisora</i>	
<i>Tel.: 513-5000</i>	