## Cualificaciones

* 20 años de experiencia en el área corporativa y atención al cliente
* Bilingüe: Español e inglés fluido tanto hablado, leído como escrito
* Habilidad para comunicarme efectivamente con diferentes niveles de Gerencia
* Habilidad para entender y comunicar las necesidades de los clientes y convertirlos en acciones
* Mantener un alto grado de confidencialidad
* Alto grado de manejo en Excel, Word, PowerPoint ,Outlook, JDE Edwards y sistema DOM

## Educación

Licenciatura en Mercadeo y Publicidad – Universidad Interamericana de Panamá

Enero 2005 - Presente

Bachiller en Comercio - Instituto Comercial Ovideo de Leon, Panamá

Abril 1999 – Diciembre 2001

Colegio Parroquial San Judas Tadeo.

Abril 1989 – Diciembre 1998

## Experiencia Profesional

**Petroleos Delta (03/2011 – 09/2024)**

***Supervisor y Team lider del CSC centro de servicio al cliente***

* Manejo del sistema de pedidos JD Edwards,
* Apoyar y entrenar a nuevos agentes en la toma de pedidos tanto de combustible y lubricantes en estaciones de servicio y clientes industriales .
* Elaborar reportes de asistencia diaria de los agentes y seguimientos de los pedidos a nivel nacional.
* Toma de reportes de mantenimiento y entrenamiento de los clientes industriales en la plataforma de pedidos de lubricantes en linea SPL,
* Manejo de la facturacion fiscal dudas o cunsultas de todos los clientes de la empresa tanto en combustible y lubricantes
* Manejo de las modificaciones de los pedidos de clientes industriales y su debida comunicación del cambio por parte del departamento de despacho.
* Seguimiento de los pedidos diarios de combustible a nivel nacional y toma de pedidos por correo de clientes industriales
* Toma de pedidos de JET de los aeropuertos y elaboracion de reporte por dia de los despachos a las diferentes aerolineas y aeropuertos a nivel nacional para su facturacion,
* Apoyo en el aera de despacho para la programacion de viajes a estaciones y clientes industriales diario.

**The Shell Company Panama (07/2010 – 03/2011)**

***Agente CSC Centro de servicio al cliente***

* Manejo del sistema de toma de pedido y transferencia para el area de despacho,
* Manejo de Central Telefónica.
* Elaboración de reporte de pedidos de las estaciones de combustible shell en ciudad de panama y provincias centrales a diario.
* Realización de cuadro de pagos al city bank panama por los clientes industriales y pasar un reporte diario a shell argentina y peru para el validacion del cobro de los pedidos.
* Darle mantenimiento a los equipos de las estaciones de combustible a nivel nacional y asignar a contratista los reportes.

**Dell Panama (11/2009 – 06/2010)**

**Agente de atención al cliente**

* Agente de soporte para pedidos de pc o laptops para la ciudad de Panamá y toda Latinoamerica
* Armado de ordenes para ensamblaje de computadoras personalizadas por pedido.
* Elaborar reportes semanales de pedidos complertados por pais y ensamblados en planta para entrega.
* Apoyar a nuevos agentes con sus inquietudes acerca de los productos y servicios
* Manejo de los sistemas DOM.

**Star contact Panama (8/2007 – 11/2009)**

***Agente de relación al cliente (Metro PCS)***

* Manejo de cuentas telefonicas de celulares para toda la costa este de estados unidos.
* Dar orientación a los clientes y activaciones de lineas de celular como paquetets familiares multilinea y pagos a cuentas,

***Agente de relación al cliente (AT&T)***

* Manejo de cuentas telefonicas recidenciales para toda la costa este y oeste de estados unidos.

**Crowne Plaza Panama (7/2004 – 8/2007)**

***Agente de relaciones al cliente***

* Encargado del proceso de ingreso y retiro de los huéspedes del hotel.
* Dar orientación a los clientes sobre la ciudad y apoyo a cualquier inquietud que tengan.
* Opoyo a valet parking y operadoras.
* Apoyo al área de Business Center en información turisticas, impresiones y activaciones de internet para habitaciones y estaciones de computadoras.

**Hotel Bristol Panamá (01/2004 – 04/2004)**

***Áreas públicas - Ama* de Llaves**

* Encargado de la limpieza de las áreas públicas del hotel
* Manejo de lavandería interna y de huéspedes

## Referencias

Kathiuska Chavarria. Cable & Wireless (Liberty). (507) 6670-3464

Enrique Garrido The Estee Lauder Companies (507) 6064-3836

Benjamin Orejuela Independiente (507) 6616-7833