

# Mabell Eulalia Duncan

## LICENCIADA EN HUMANIDADES CON TURISMO GEO ECO

507 6669-5371

mabeschultzs@gmail.com

santa librada 8va etapa, casa I-451

---

### Resumen profesional

Soy una mujer comprometida, esforzada y entusiasta. Capacitada en el área de servicio al cliente y con una pasión por brindar mis conocimientos adquiridos a lo largo de los años, de igual manera he desarrollado habilidades de comunicación, manejo de situaciones difíciles y habilidades de negociación. He realizado servicio social en SINAPROC, práctica profesional universitaria en ANAM. Participado de diversos proyectos como Ser sus Manos y pies de ayuda social y rehabilitación de jóvenes y adultos en mi comunidad.

---

### Logros

Egresada de la universidad de Panamá a los 23 años al mismo tiempo que me desarrollaba de manera profesional como agente de servicio al cliente por 13 años, desarrollando habilidades de comunicación y liderazgo y situaciones difíciles. Teniendo la oportunidad de ganar reconocimientos como TÚ HACES LA DIFERENCIA y ascensos a diversos departamentos donde pude dejar aportes significativos.

---

### Experiencia laboral

#### JULIO-NOVIEMBRE 2024

#### CERVECERIA NACIONAL

#### Agente de servicio al cliente

Encargada de recibir y atender a la cartera de clientes off tradicional y on moderno. Dar soluciones oportunas cumpliendo con los estándares de la compañía, trabajando en conjunto para alcanzar las metas del mes. Contribuciones como creaciones de minutas, asistencia directa a gerencia en informes, cotizaciones con proveedores para eventos, creación de informe semanal para la administración eficiente de cuotas de mantenimiento de los equipos fríos de los clientes. Creación de cursos mensuales para el personal de televentas como idea de capacitación y mejora continua.

---

#### JULIO 2011 - ABRIL 2024

#### COPA AIRLINES

#### Auditor de seguridad II

Empresa donde inicié como agente de servicio al cliente, atendía reservas, despacho de vuelos y atención de vuelos irregulares. Luego me desarrollé en la sala VIP donde atendía a los clientes exclusivos. En el 2022 recibí otro ascenso como auditor del departamento de seguridad de la empresa cumpliendo con nuevos desafíos y ganando nuevos conocimientos.

---

### Cursos y certificaciones

<b>2014</b>	Excelencia de servicio al cliente	AGORA - COPA
<b>2015</b>	Curso de Liderazgo y Gestión de Equipos	AGORA - COPA
<b>2022</b>	Rayos X, Manejo de mercancía peligrosa	Aeronáutica - COPA
<b>2025</b>	Adm. contabilidad / Mark. Digital y CM (En curso)	MISION APRENDER

---

### Programas y habilidades

Manejo de sistema office, redes sociales, SAP básico, lectura de power BI básico, manejo de sistema de reservaciones, cotizaciones, presentaciones, facilidad para hablar en público, maestra de ceremonia, planificación y organización, facilidad de trabajo en equipo y bajo metas de tiempo. Alto grado de compromiso.