

- ANÓNIMO

Dirección web: <http://nesherrera.micvweb.com>

Ciudad: C. ocote MZ. 1 LT. 4 CP: 56346(nezahualcoyotl) País: México

EXPERIENCIA:

3/2011 - 2/2016 Empresa: QUALITY NEXTEL, AT&T

Sector Empresarial: Marketing

Area Profesional: Administración y Recursos Humanos

Descripción del puesto: Analista de Calidad :

Tareas realizadas:

Evaluar las llamadas telefónicas analizando las áreas de oportunidad. Aplicar encuestas telefónicas. Calibrar estándares de calidad, brindar retroalimentaciones grupales, ser líder de grupo para mejorar sus áreas de oportunidad, capacitar a los ejecutivos que laboran en un Call Center reforzando información individual ó grupal para actualizar la información que se obtenga al instante, una vez proporcionada se evalúa las llamadas atendidas con los clientes que se comunican para que se le dé una solución al problema presentado en su momento así mismo la llamada se obtiene un proceso de evaluación por medio de una matriz calibrada y determinando si cumplió con los requerimientos necesarios.

Capacitación :

Involucrar a los integrantes que se unen a la campaña con la finalidad que desarrolle sus habilidades y que sea capaz de manejar la información y la atención con los clientes, se brindan cursos de aprendizaje, actualización sobre la información basada en manuales como seguimientos de la misma manera se realizan exámenes de aprobación cubriendo la expectativa deseada por la empresa e iniciar con la labor asignada siendo funcional y cubriendo el perfil deseado.

De la misma manera una vez entregado el equipo a operación y supervisor correspondiente se genera apoyo en operación con la finalidad de evaluar el aprendizaje llevado en la formación de capacitación, así generando éxito con el personal de nuevo ingreso, cubriendo la necesidad de la empresa.

Ciudad: MEXICO País: México

FORMACIÓN ACADÉMICA:

10-2015 PSICOLOGIA SOCIAL

Licenciado

Psicología

Seminario profesional en la que se abrió conocimiento de dinámicas de grupos donde se brindan prácticas de grupos, se dio a conocer las intervenciones en crisis como terapias psicológicas en cuanto grupales e individuales, adicional una de las materias más específicas y relacionadas con la carrera es la de capacitación de personal donde se tiene en conocimiento cómo realizar una entrevista para reclutamiento, realizar test de evaluaciones likert con la finalidad de obtener conocimientos al aplicar la evaluación para el puesto correcto y se cumpla con el perfil correspondiente.

Centro: UCAD

Ciudad: MEXICO (México)

OBJETIVOS PROFESIONALES:

LOGROS Y RESULTADOS:

LOGROS OBTENIDOS :

- De ejecutivo de atención a cliente con mi esfuerzo y empeño asendi a un puesto administrativo como Analista de Calidad.
 - En el área de Capacitación se brinda apoyo a personas de nuevo ingreso o una experiencia con habilidad para el puesto.
 - Se realizó el play en el área de reclutamiento y selección dada la tarea de ingresar personal que nos cubran con el perfil y sab
-

CUALIDADES:

Amable, Analítico/a, Comprometido/a, Comunicativo/a, Creativo/a, Enérgico/a, Entregado/a, Honesto/a, Intelectual, Inteligente, Organizado/a, Persuasivo/a, Preciso/a, Responsable, Seguro/a, Trabajador/a

INTERESES:

Bailar, Coches/Motos, Gimnasio/Aerobic, Museos/Galerías de Arte, Música Alternativa, Música Variada, Teatro/Ballet, Viajar/Turismo

DISPONIBILIDAD:

Estoy dispuesto a viajar

, Estoy dispuesto a trabajar en el extranjero

, Estoy dispuesto a trabajar fuera de mi región

ENLACES WEB RELACIONADOS:

Dirección web: <http://www.micvweb.com/nesherrera>

- ANÓNIMO

Curriculum generado con <http://www.micvweb.com>
