

## - ANÓNIMO

Dirección web: [http://rosa\\_collado12.micvweb.com](http://rosa_collado12.micvweb.com)

Ciudad: SANTO DOMINGO DISTRITO NACIONAL CP: 10147(SANTO DOMINGO) País: República Dominicana

---

## EXPERIENCIA:

6/1987 - 4/2008 Empresa: CODETEL VERIZON CLARO (<http://WWW.CLARO.COM.DO>)

Sector Empresarial: Comunicación/Imagen y sonido

Area Profesional:Comunicación - Publicidad

Descripción del puesto: 1987 –1989

Operadora de Larga Distancia Operador

Responsable de asistir a los clientes en la conexión de las llamadas nacionales e internacionales, collect, pagadas, desde teléfonos públicos y centros de llamadas con respeto, cortesía y precisión.

1989-2000

Supervisora Nivel IX, depto. Estudios y Procedimientos de Servicios, Área Servicio al Cliente

Dirigir y controlar la Unidad de Tráfico de Llamadas Nacionales e Internacionales, formada por 8 empleadas. Elaboración de objetivos, seguimiento y retroalimentación del logro de los mismos, distribución y monitoreo a la ejecución y cumplimiento de los entregables.

Responsable de los entregables para la Unidad de Tráfico de Llamadas Nacionales e Internacionales, procedimientos, entrenamientos, informaciones manejo de las llamadas, logro de métricas .

Elaboración de los manuales de entrenamientos y procedimientos para la unidad de Tráfico.

Coordinar y llevar el control de todos los entrenamientos para el personal nuevo de Trafico Manejo Llamadas Larga Distancia Operador .

Desarrollar y coordinar reentrenamiento para el personal del depto. de Tráfico.

Asistente Técnico Nivel VI, depto. Estudios y Procedimientos de Servicios unidad de Trafico. Área Servicio al Cliente.

Gestionar, elaborar y enviar comunicación con los nuevos NXX tres 1ero. códigos de numero telefónicos Rep. Dom. con los diferentes países que Codetel tiene Acuerdos de Servicios.

Dar asistencia a los países con acuerdos de Servicios Internacionales con las informaciones requeridas.

Recibir, traducir, elaborar comunicación y pasar información al depto. de Trafico de los cambios de numeración, códigos, diferencias de horas, días feriados, forma de marcado, acuerdos de cargos, rutas de asistencias para operadores internacionales, de los diferentes países con los que la empresa tiene acuerdos de servicios.

Preparar y colocar las informaciones necesarias para la realización de las llamadas de larga distancia, 911 en todas

Ciudad: SANTO DOMINGO DISTRITO NACIONAL País: República Dominicana

---

11/2008 - 11/2013 Empresa: ALMACENES SEMA (<http://WWW.SEMA.COM.DO>)

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Administración y Recursos Humanos

Descripción del puesto: 2008-201

Gerente de Tienda.

Responsable de la planificación, coordinación, control del personal y mercancías para el montaje y operación de

las tiendas Sema Higüey y Sema Churchill.

Capacitar Entrenar al personal operativo Auxiliares de ventas, supervisores y encargados en el manejo operativo de los procesos y servicio al cliente.

Llevar el control del personal, mercancías, ventas, servicio al cliente y tesorería.

Velar por el mantenimiento a las Edificaciones.

Ciudad: SANTO DOMINGO DISTRITO NACIONAL País: República Dominicana

-----

---

## **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

6-2002• Formación Metodológica para Facilitador (Codetel/Infotel). (<http://WWW.INFOTEP.GOV.COM>)

FP1 (Formación Profesional)

Educación

Analizar y aplicar los fundamentos del aprendizaje y la comunicación como herramienta para facilitar el aprendizaje.

Diseñar e instrumentar programas puntuales de capacitación par el entrenamiento en piso.

Aplicar las herramientas didáctico-metodológicas para el aprendizaje en piso con los adultos.

Elaborar y manejar ayudas didácticas para favorecer el aprendizaje.

Implementar planes de sesiones para facilitar el aprendizaje de funciones y operaciones en el trabajo.

Diseñar e implementar un sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación de acciones de capacitación en la empresa.

Elaborar y desarrollar prácticas didácticas integradoras acorde a los requerimientos establecidos en un plan de sesión.

Desarrollar capacidades y actitudes en el manejo de herramientas didácticas/metodológicas que contribuyan con el aprendizaje efectivo y productivo sobre la base de objetivos establecidos atendiendo y considerando las características de los participantes y necesi

Centro: Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional

Ciudad: Santo Domingo, D.N. (República Dominicana)

-----

3-2014MBA AFMINISTRACION Y DIRECCION EMPRESARIAL (<http://WWW.EUDE.COM>)

Master

Administración y Dirección de Empresas

Enriquecí mis competencias profesionales y puedo escalar a un nivel más alto en el mercado laboral nacional e internacional. Creer empresa propia y al mismo tiempo tener la oportunidad de crear nuevos contactos empresariales.

Centro: ESCUELA EUROPEA DE NEGOCIOS EUDE

Ciudad: MADRID (España)

-----

---

## **ENLACES WEB RELACIONADOS:**

Dirección web: [http://www.micvweb.com/rosa\\_collado12](http://www.micvweb.com/rosa_collado12)

---

- ANÓNIMO

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

---