

HOJA DE VIDA



DATOS GENERALES:

NOMBRE: Shirley Dayanneé Vijil Montoya.
EDAD: 30 años.
ESTADO CIVIL: Soltera.
DIRECCIÓN: Col. Centro América Oeste Zona 1 Bloque "K" Casa 15
IDENTIDAD: 0801-1995-07509.
TELEFONOS: 8744-5024
EMAIL: montoyasd1118@gmail.com / vijim.dayie21@gmail.com

EXPERIENCIA PROFESIONAL

✓ **Banco Atlantida (Sesa).**

Desempeñando el puesto:

Operador Call Center

Funciones:

- Brindar requisitos de apertura de cuentas kids, empresarial, persona común.
- Explicación de factura, consumo de TC – TD.
- Gestionando bloqueos, desbloques TC – TD.
- Requisitos de cuentas ahorro.
- Explicación de mega puntos, extra e intrafinanciamiento.
- Requisitos pago de antecedentes, pasaporte, licencia vencida - vigente (vehicular – motocicleta).

✓ **Enee (UTCD Unidad Tecnica de Control Distribucion Honduras).**

Desempeñando el puesto:

Operador Call Center – Línea de emergencia 118

Funciones:

- Generar reportes por incidencias, mantenimientos programados.
- Explicación de factura, lecturas, consumos de kwh.
- Gestionando reconexión de suministros de energía.
- Atención mediante redes sociales, Whatsapp, Facebook – Messenger, Instagram.

✓ **Grupo Financiero Ficohsa – Alcance.**

Desempeñando el puesto:

Operador Call Center SAC

Funciones:

- Verificación de cuenta de clientes Massivos, Oro, Platinum.
- Brindar saldos de cuentas, corte, puntos.

✓ **Sumitec – Suministros Tecnológicos.**

Desempeñando el puesto:

Asistente de gerente regional, encargada de facturación

Funciones:

- Coordinación de facturas y cobro.
- Corte en diseños, impresión, copiado.

✓ **Sumitec – Suministros Tecnológicos.**

Desempeñando el puesto:

Supervisor Call Center - Operador Call Center Funciones:

- Coordinación de técnicos mediante múltiples plataformas correos, llamadas, whatsApp.
- Coordinación y distribución de suministros (tóner – papelería).
- Coordinación de asistencia técnica, reclamos, consultas.
- Capacitando personal de nuevo ingreso.

✓ **Por Salud – Ficohsa.**

Desempeñando el puesto:

Operador Help, Auxiliar RMA Honduras y Guatemala (Call Center)

Funciones:

- Coordinación de grúas, ambulancias
- Coordinación de ajustadores y abogados
- Coordinación de asistencias viales, asistencia salud y hogar.

✓ **Millicom Tigo.**

Desempeñando el puesto:

Asesor Contact Center, Sub gerente de tienda, resolviendo dudas e inconvenientes de los clientes.

Funciones:

- Línea Pospago
- Línea Prepago
- Tigo Money – Remesas Wester.
- Facturación y cobro de caja
- Arqueo de caja al cierre de la jornada
- Manejo de personal de tienda
- Solicitud de pedidos
- Encargada de traslados, cambios y devoluciones de pedidos.
- Atención al cliente.

CURSOS Y SEMINARIOS RECIBIDOS.

✓ Atención al cliente, **Grupo Invercro.**

✓ Manipulación de Tecnologías, **Grupo Invercro.**

✓ Capacitación de personal. **Grupo Invercro.**

✓ Manejo de Microsoft Office Excel.

✓ Manejo de Internet.

✓ Asistente de Recursos Humanos, (RRHH).

PLATAFORMAS DE USO.

- ✓ Sap.
- ✓ CRM.
- ✓ Siebel Portal.
- ✓ Nexus Portal.
- ✓ Portal Cautivo.
- ✓ ADM Atención Al Cliente.
- ✓ NOC Celdas.

REFERENCIAS PERSONALES.

- ✓ **Bryan Francisco Nuñez**
Cel: 3277-4772
Systems Engineer, Datum Redsoft.
- ✓ **Negib Abdul Handal**
Cel: 8965-8606
Abogado Secretaria de Salud.
- ✓ **Leonel Enrrique Bonilla**
Cel: 8758-3756
Dpto De Recursos Humanos, GSP Corp.
- ✓ **Reynaldo Arauz**
Cel: 9570-7473 (llamar por WhatsApp)
Gerente General Contact Center Tigo México.