

# Roberto Hernandez

Email robfz16@gmail.com

Dirección 33 avenida lote 37 amparo 1 zona 7

Teléfono 3084-0004



## Objetivo

Me considero una persona responsable, puntual, confiable, y con muchos deseos de aprender para poder desarrollarme en el ámbito de trabajo en el que sea asignado. Mi objetivo personal es explotar los conocimientos adquiridos en mi experiencia laboral, en una entidad que me dé la oportunidad de demostrar mis habilidades personales y profesionales.

## Habilidades

**Abordar al cliente con carisma capacidad, y potencial en el área de ventas y productos masivos, inglés intermedio, resolución de conflictos, aprendizaje rápido capacidades organizativas trabajo en equipo, manejo completo del paquete de Microsoft Office, gestión de cuentas y base de datos**

## Experiencia

### Cobrador Domiciliar

**Grupo Unicomer/UNICOSERVI**

Excelente comunicación oral y escrita habilidad de negociación organización contacto de cliente de manera oportuna logrando acuerdos de pago en cartera en mora de 30 días en adelante brindando asesoría personalizada logrando así llevar una cartera saludable entregando el resultado mensual de cobro y reducción de mora conocimiento y práctica en la cobranza en el giro comercial proceso de cobro en domicilio y lugar de trabajo depósitos bancarios y reporte de cobranza

### Cobrador Domiciliar

**Negocios Populares S.A.**

Habilidad para la cobranza, atención personalizada y servicio al cliente desarrollo de estrategias, manejo de cartera de clientes y equipos de trabajo enfocados a venta y cobranza de productos financieros investigación de solicitudes de crédito, referencias de domicilio y trabajo, interpretación de buro de crédito, manejo de sistema SAP paquetería office en general, elaboración de reportes, aplicación de pagos o abonos de clientes en sistema, conciliaciones así mismo también Negociación de cartera vencida. Moras altas y preventivas, productividad y recuperación en caso de tener un adeudo mayor, ofrecer planes de pago de acuerdo a sus necesidades.

### Mesero

**Saúl E. Méndez**

Entrenador de empleados (mesero coach) asesoramiento y guía paso a paso a cada miembro de recién ingreso para certificarlo en el puesto correspondiente (mesas, bar) manejo de inventario diario cuadre de caja y cierre de ventas desarrollo de estrategias mensuales en el equipo de ventas sugerir aperitivos y comidas a los clientes basados en el menú y los especiales (promociones) Asegurar que cada orden sea la correcta y que se presenten en cada mesa a tiempo

### ATEL COMUNICATIONS S.A

**Agente de Telemarketing**

Coordinación de proyectos marketing enfocado en el área de U.S.A para poder conectar al área migrante en dicho país hacia Guatemala en el área interior del país desarrollo de estrategias de gran repercusión, con los mercados y nuevas oportunidades de negocio como objetivo enlace entre sus clientes actuales y potenciales asumiendo la responsabilidad de resolver quejas y consultas de los clientes manteniendo la satisfacción de los clientes, identificar las necesidades de los clientes ofreciendo soluciones alternativas captando oportunidades para vender nuevos productos

## **Educacion**

### **Bachillerato en Ciencias y letras**

Liceo Tecnológico Metropolitano de Guatemala  
5ta avenida 3-55 zona 1 Guatemala  
2009

## **Certificados y cursos**

Formación de Coachees  
Saúl E. Méndez Guatemala  
Noviembre de 2017

---

## **Referencias Profesionales**

Pablo Lopez  
5017-0512  
Jefe de cobros

Yael Navas  
5808-7007  
Gerente de consultoría A&B

Fredy Avelar  
5016-8106  
Empresario

## **Referencias Personales**

Nelson Pineda  
3292-9400

Heidi Martinez  
4014-7942

Edwin Vicente  
4068-3401