



# Yolany Elizabeth Rodríguez Rubio

33 años

Colonia Kennedy, Tegucigalpa, Francisco Morazán

Tel: +504 88675968

E-mail: [yollbeth02@yahoo.com](mailto:yollbeth02@yahoo.com)

Soy una profesional responsable, proactiva, innovadora, con capacidad para trabajar en equipo y tomar decisiones en situaciones críticas o bajo presión, persistente y constante para obtener los resultados deseados, con excelente capacidad de liderazgo, fuerte habilidad de pensamiento estratégico.

## ESTUDIOS

2018                      Cursando Licenciatura en Mercadeo  
Tegucigalpa, Honduras      *CEUTEC*

2004                      Bachiller en Ciencias y Letras  
Tegucigalpa, Honduras      *Instituto España Jesus Milla Selva*

**Programas manejados:** *Paquetes de office, dominio de Word, power point, Outlook, Excel, Access, Visio, Herramientas de navegación.*

## IDIOMAS

**Español:** Natal

**Inglés:** 78% Hablado, 45% Escrito

## EXPERIENCIA LABORAL

De 2012 - actualmente    (Tegucigalpa - Honduras)

**NOMBRE DE LA EMPRESA,** Cable Color, Grupo Continental Centro América.

Jefe de capacitaciones y control de calidad

- Analizar las necesidades de formación para desarrollar nuevos programas de formación o de modificar y mejorar los programas existentes
- Evaluar el desempeño y la eficacia de los programas de capacitación, la formulación de recomendaciones de mejora.
- Planificar, desarrollar y proporcionar programas de capacitación y desarrollo del personal, usando el conocimiento de la eficacia de métodos tales como aulas de formación, demostraciones, capacitación en el puesto de trabajo, reuniones, conferencias y talleres

- Administra y supervisa las tareas relacionadas con los sistemas de capacitación y formación de los empleados
- Elaborar periódicamente estudios de necesidades de capacitación
- Coordina periódicamente con los instructores el contenido, métodos, técnicas a utilizar en cada acción de Capacitación
- Realizar evaluaciones estadísticas
- Dar seguimiento a la aplicación de conocimientos de los participantes en cada acción de capacitación para cumplir con los reglamentos.
- Efectuar evaluaciones de desempeño con el objetivo de identificar puntos a mejorar.
- Evaluar y presentar informes de las actividades del departamento.
- Evaluar la competencia y realizar comparativos como herramienta de trabajo.
- Desarrollar procesos que ayuden a hacer eficientes las diferentes áreas de la empresa.
- Desarrollar manuales e impartir capacitaciones de procesos internos.
- Desarrollar capacitaciones y talleres de enriquecimiento en diferentes áreas.
- Impartir capacitaciones a nivel nacional.
- Impartir capacitaciones a nivel Internacional en países ( Guatemala, El Salvador, Costa Rica)
- Capacitaciones en todo lo relacionado a las áreas de: Ventas residenciales, Ventas Corporativas, Servicio al cliente, Caja, tele mercadeo, Soporte técnico residencial, Call center cobros, Fidelización de clientes, retención de clientes, recuperación de clientes, back office, recursos humanos, técnicos en campo, sistemas y área administrativa.

**De 2008 a 2012 (Tegucigalpa- Honduras)**

**NOMBRE DE LA EMPRESA, Digicel Honduras**

**QAT (Analista de Calidad y Entrenamiento)**

Funciones principales:

- Planificar, ejecutar y asegurar la calidad durante y posterior a los procesos de producción.
- Evaluaciones de coaching a call center semanales por agente.
- Evaluaciones de coaching a oficiales de atención al cliente en oficina por agente.
- Evaluación de la aplicación del script en calidad de la llamada para los agentes de call center y calidad de la visita para los oficiales de las agencias.
- Auditorias de los contratos ingresados de los clientes
- Auditoria a nivel de sistema de los servicios que el cliente contrato.
- Realizar Auditorías Internas, llevar adelante inspecciones, etcétera, como parte del proceso de control y monitoreo.
- Organización de premiaciones mensuales, trimestrales y anuales para los agentes de call center y oficina.
- Trabajar en la elaboración de un plan de calidad para un proyecto o dar soporte.

- Coordinar e impartir capacitaciones de procesos internos.
- Coordinar e impartir capacitaciones y talleres de desarrollo.
- Capacitaciones de los puntos de venta dealer a nivel nacional.

## **2008 (Tegucigalpa – Honduras)**

**NOMBRE DE LA EMPRESA,** Distrito Hotelero plaza San Martin

### Recepcionista en front desk.

Funciones principales:

- Proporcionar todo tipo de asistencia e información al cliente del hotel.
- Realizar las reservas en el hotel tanto para habitaciones como para eventos
- Realizan el check-in y el check-out de los clientes.
- Proporcionan todo tipo de información acerca del hotel
- Mantener un control de las personas que entran y salen del establecimiento, usando la cortesía.
- Realizar el cobro final a los clientes
- Cierres de caja
- Depósitos.

## **FORMACIONES ADICIONALES**

### **Cursos Profesionales**

- Módulo de inglés completo NLC Natural learning Corporation
- Marketing Digital
- Habilidades directivas y de negocio
- Técnicas efectivas de ventas
- Servicio al cliente con inteligencia emocional
- Manejo de clientes difíciles
- Manejo de objeciones
- Construcción de equipos de alto desempeño.
- Cierre efectivo de ventas
- Habilidades de servicio al cliente
- Comunicación y trabajo en equipo
- Educación vial
- Técnicas y dinámicas para la formación.
- Trabajo en equipo.
- Nuevo código tributario.
- Protección de datos
- Habilidades directivas
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos.

## **REFERENCIAS LABORALES**

### **Lic. Mayra Cardona**

Cable Color (Tegucigalpa – Honduras)

Jefe de Recursos Humanos

Teléfono: +504 87400073

### **Lic. Alicia Hernández**

Cable Color (El Progreso – Yoro)

Administradora regional de Cable Color

Teléfono: +504 87400088

## **REFERENCIAS PERSONALES**

### **Carlos Alberto Izaguirre**

Setel A.C. (Tegucigalpa -Honduras)

Coordinador de cortes reconexiones y PQR Centro Sur

Teléfono: +504 96582633

### **Wendoly Martinez**

SERCOM Claro (Tegucigalpa -Honduras)

Jefe de reparaciones

Teléfono: +504 89944137