



Sandra Izabel López Martínez

24 años

L. 7, M. E, S1, Col. Sto. Domingo

Piedra Parada, Sta. Cat. Pínula

5031-8986

izabel.martinez.94@gmail.com

ESTUDIOS

2014- a la fecha Pensum Cerrado en Licenciatura de Mercadotecnia
Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

2011-2012 Bachillerato en Computación con Orientación
Comercial
Liceo de Computación Siglo 21

2008-2010 Secundaria
Centro de Usos Múltiples CUM

Conocimientos: Excel, Word, VASA, Salesforce, Abanks, Precredit,
Portal Banco, Pronet.

IDIOMAS

Español: Natal

EXPERIENCIA LABORAL

Del 08/06/2016 a la fecha

Banco Ficohsa Guatemala

Asistente de Mesa de Ayuda en Canales y Servicio al Cliente

- Recibir, registrar, procesar y solucionar oficios recibidos por la Superintendencia de Bancos relacionados a servicio al cliente.
- Elaborar estadísticas y reportes mensuales, relacionado con los casos presentados por la Superintendencia de Bancos.
- Brindar seguimiento semanal al cumplimiento del proceso establecido, para las quejas colocadas en Libro de la DIACO de Agencias y Puntos de Servicio.
- Realizar estadísticas y reportes mensuales para identificar el número de quejas recibidas de la DIACO.
- Envío de encuesta de servicio, a una base de clientes frecuentes de manera mensual por medio de GetFeedBack.

- Seguimiento a los comentarios recibidos por medio de las encuestas.
- Atención y seguimiento de las consultas de clientes por medios electrónicos.
- Elaboración de reportes mensuales para identificar la cantidad de clientes atendidos, gestiones realizadas y reclamos recibidos por medios electrónicos.
- Asistir a los diferentes canales en solicitudes, reclamos y consultas de casos reportados.
- Apoyo en modificación de gestiones requeridas en el sistema por parte de ejecutivos de servicio.
- Realizar funciones inherentes al cargo en atención y servicio.

Del 08/03/2013 a 04/01/2016

&Café

Barista

- Atención al Cliente.
- Sub Encargada de tienda - autoservicio.
- Elaboración de bebidas.
- Inventario de productos.

REFERENCIAS LABORALES

Kathia Jerez

Banco Ficohsa Guatemala

Analista de Servicio al Cliente

Teléfono: 5142-9662

Emi De León

&Café

Barista

Teléfono: 5949-4049

REFERENCIAS PERSONALES

Eva López

5424-8364

Jayron Ramírez

5445-3795