

# SANDRA ISABEL M. MARTÍNEZ



## Sandra Isabel 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.

# RESUMEN DE VIDA PROFESIONAL

- 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