

Britzaida Maldonado Lorente



Datos Generales

Edad: 34 años.

Estado civil: soltera.

Fecha de nacimiento: 16 de octubre de 1983.

Dirección: 11 calle 13-70 zona 7 colonia Castillo Lara.

Teléfono: 2475-2407 y 5122-1109

E-mail: britzaida.maldonado@gmail.com

Vehículo: Ford Fiesta 2005

Referencias:

- Lic. Cindy Quezada cel. 4719-9762
- Ing. Ana Lucrecia González cel.3164-9519.
- Lic. César Augusto Vidal Lozano cel. 5018-6502.
- Lic. Rossana Arriaga, tel. 24491511 cel. 5704-4037.

Experiencia

marzo 2014 – septiembre 2017

GUANDY S.A.

Ejecutiva comercial de Exportaciones

- Seguimiento y gestión de pedidos de clientes de Centro América y El Caribe.
- Administración y control de inventarios, nivel empresa y distribuidor por distribuidor.
- Planificación de demanda, creación de forecast, con base en tendencia de ventas y desempeño de cartera de productos.
- Apoyo en mercadeo, estrategias de empuje de producto.
- Cotización y compra de material POP.
- Atención al cliente. (distribuidores y supermercados).
- Análisis y aprobación de gastos de mercadeo.
- Seguimiento documentos de exportación, comunicación con agencias aduanales.
- Introducción de nuevos productos a portafolio de clientes.
- Emisión de reportes mensuales y semanales sobre desempeño de inventarios, ventas, mercadeo y fillrate.

septiembre 2009 – agosto 2013

EPSS, S.A. (sector salud).

Asistente administrativa Red de Proveedores

- Apoyo a la gestión del jefe de departamento.
- Comunicación con médicos para invitarles a participar en la red de proveedores.
- Autorizaciones de gastos médicos.
- Actualización de documentos para expedientes de proveedores.
- Generación, seguimiento y análisis a reportes.
- Actividades administrativas (clasificación, archivo etc.)
- Apoyo logístico a equipo de visita médica regional.

Analista de Calidad

- Monitoreo y evaluación cualitativa a personal de atención al cliente.
- Elaboración de herramientas de monitoreo.

- Retroalimentaciones.

noviembre 2008– mayo 2009 **Recurso Humano Externo S.A.**

Representante de atención al cliente

- Atención presencial a cliente de la empresa telefónica.
- Actividades en el área de recepción.

agosto 2006 – octubre 2008

Atento S.A.

Supervisor de Operaciones call center

- Supervisar y apoyar en la gestión a 48 representantes de atención al cliente.
- Manejo y manipulación de indicadores de calidad como TMO (tiempo medio de operación) Nivel de servicio, Nivel de atención etc.
- Realización de horarios en base a dimensionamientos.
- Escuchas y monitoreo constantes para velar por la calidad en la atención de de las llamadas recibidas.
- Elaboración y ejecución de planes de acción para el área operativa.
- Elaboración de planillas de pago.

marzo 2004–julio 2006

Atento S.A.

Formadora de operaciones call center servicio Unión Fenosa

- Capacitar el personal de nuevo ingreso.
- Realizar DNC (Diagnósticos de necesidades de capacitación).
- Auditar la calidad del servicio.
- Dar retroalimentaciones y actualizaciones acerca del producto al personal en planta y de nuevo ingreso.

octubre 2002 – febrero 2004

Skitel S.A.

Representante de atención al cliente

- Atención al cliente vía telefónica a usuarios de la empresa Unión Fenosa (distribuidora de energía eléctrica).
- Manejo de clientes molestos y reclamos, atención de solicitudes de servicio nuevo, explicación de estados de cuenta etc.

septiembre 2000– marzo 2003

La Fragua S.A.

Cajera

- Atención al cliente.
- Manejo de efectivo.

Educación

Actualmente

Universidad de San Carlos de Guatemala

Pensum cerrado, carrera Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas. (EPS realizado a la espera de graduación).

1999–2001

Instituto de Bachillerato en Computación (IBC)

Diploma Perito Contador con orientación en computación.

1996–1998

Colegio San Francisco de Asís.

Diploma education secundaria.

1990–1995

Colegio San Francisco de Asís.

- Diploma educación primaria.