

KATHERIN JOHANA SARMIENTO SILVA

3024324445-3196603127

katherin.sarmiento19@gmail.com

Bogotá

PROPUESTA VALOR

Mi experiencia previa como ejecutiva y como jefe junior de servicio al cliente me ha proporcionado una comprensión profunda de los procesos y procedimientos necesarios para ofrecer una satisfactoria experiencia de servicio al cliente. Además, mi enfoque y mi capacidad para mantener la calma bajo presión me permiten manejar situaciones difíciles con profesionalismo y empatía. Estoy altamente motivado para seguir aprendiendo y creciendo en este campo, y estoy seguro de que mi pasión por ayudar a los clientes y mi habilidad para resolver problemas me convertirán en un valioso miembro de su equipo de soporte. Estoy emocionado por la oportunidad de contribuir al éxito de su empresa y de ofrecer un servicio excepcional a sus clientes.

PERFIL PROFESIONAL

Profesional en Mercadeo y Tecnóloga en Formulación de Proyectos y actual estudiante de administración de empresas con una sólida formación técnica y una pasión por brindar un servicio excepcional al cliente. Con experiencia en proyectos multidisciplinarios y un enfoque orientado a resultados, poseo habilidades técnicas y de comunicación que me permiten abordar de manera efectiva las necesidades de los clientes y resolver problemas de manera eficiente tales como soporte técnico, atención al cliente, gestión de proyectos, resolución de problemas y sobretodo trabajo en equipo.

EXPERIENCIA LABORAL

DANE
SUPERVISORA DE BARRIDO
SEPTIEMBRE 2024- DICIEMBRE 2024

***** Realizar con el coordinador de campo la programación de las áreas operativas para ser abordadas con el grupo de trabajo y asignar las unidades de cobertura UCU para cada censista, realizando una distribución equitativa de unidades económicas localizadas en un área compacta de trabajo.

*Supervisar las actividades de recolección de su grupo de trabajo estando pendiente de los estados de captura y verificación de las novedades operativas con el fin de cumplir con la cobertura en el tiempo programado de recolección.

*Acompañar durante todo el tiempo al grupo de trabajo, a fin de detectar posibles errores y estar atento a resolver las inquietudes temáticas y operativas que se presenten durante la recolección, con el fin de asegurar la calidad y consistencia de los datos.

* Presentar los informes parciales y finales requeridos por el encargado de ejercer el control y vigilancia sobre las actividades desarrolladas, con calidad de acuerdo a la metodología de la investigación.

HUMAN CONEXIÓN S.A.S – EJECUTIVA ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL / AGOSTO 2021 – MAYO 2024

Apoyo en desarrollo de estrategias comerciales identificando oportunidades y análisis de mercado, gestión de las relaciones con clientes y proveedores estratégicos construyendo pautas de comunicación efectiva y estrategias de relacionamiento público, preparación de informes periódicos sobre el rendimiento de ventas y otros indicadores claves, seguimiento de experiencia al cliente institucional, encuestas y llamadas pos-servicio, presentación e informes de indicadores con cronograma establecido, Manejo de PQRS de sede, estrategias de relaciones públicas de la compañía, organización de comité de servicios mensual, manejo marketing digital de diferentes portales y tienda web de la compañía.

LOGRO: Ejecutar, planear y programar acorde a los objetivos organizacionales esto hizo que lograra organizar el área mejorando los tiempos de respuesta a los clientes finales.

FUNERARIA GRUPO GAVIRIA – JEFE JUNIOR DE SEDE DE SERVICIOAL CLIENTE - OCTUBRE 2018 – JULIO 2021

Manejo de personal e instrucción de funciones, manejo de operación según la necesidad establecida con cargos comerciales, operativos y administrativos, manejo de tiempos operativos y logístico, servicio y atención al cliente interno y externo, manejo de compras e insumos, creación e ingreso de formatos de sistema de gestión de calidad, ingreso de encuesta de satisfacción, análisis y contestación de PQR, manejo y proyección de indicadores mensual según los servicios prestados, búsqueda de nuevas alianzas estratégicas para el cumplimiento de metas establecidas manipulación y creación de documentación para nuevos servicios o proyectos etc. **LOGRO:** Desarrolle habilidades para ser líder como lo son inteligencia emocional, pensamiento estratégico, estrategias de comunicación asertiva, compromiso y experiencia en este sector, aportando a la compañía una organización transaccional de la operación

J&M METROLOGIC - ASISTENTE
ENERO 2017 –JULIO 2018

Manejo de proceso administrativo, radicación de documentación, seguimiento de cada servicio al igual quemanejo comercial de redes. **LOGRO:** Aprender a manejar el tipo de cliente empresarial usando las diferentes estrategias de comunicación, aportando a la compañía nuevos proveedores y clientes finales.

INFORMACION ACADEMICA

Administración de Empresas
Politécnico Gran colombiano – Actualmente 6 semestre
Profesional en Mercadeo
Universidad Jorge Tadeo lozano 2016
Tecnóloga en Formulación de Proyectos
Sena Ceet 2016
Diplomado Gerencia Talento Humano
Politécnico de Colombia 2022

CURSOS
Excel intermedio –avanzado / Colsubsidio/ 15 de mayo 2023
Marketing digital –Colsubsidio 2022
Curso Relaciones Publicas 2024 (actualmente en curso) - Edutin academy

REFERENCIAS
Disponibles cuando sean requerida