



Pje Manuel Motta N° 1452 –
Barrio San Martin
Cordoba Capital – CP: 5008



0351- 157561980



rominasrobledo@gmail.com

ROMINA ROBLEDO

EXPERIENCIA

Empresa: Tecno Voz

Periodo de trabajo: desde 08/2016 - Al presente.

Puesto: Monitoreador CMM/Analista de Calidad.

Auditar y controlar la calidad de atención de los calls tercerizados por Claro para garantizar al cliente la mejor experiencia en la atención. Realizar reportes e informes relacionados con las métricas de calidad, analizando las oportunidades de mejoras de los diferentes procesos de atención. Implementación de pruebas piloto para nuevos modelos de calidad. Realizar hallazgos y propuestas de mejoras en base a escuchas y análisis de casos en procesos internos y del cliente.

Empresa: APEX AMERICA

Periodo de trabajo desde 04/2010 hasta 08/2016

Cargo: Analista de calidad.

Garantizar la calidad en la atención de los representantes de Call Center a los usuarios y clientes, a través de estrategias de monitoreo y acompañamiento para nuevos representantes y los que se encuentran en producción. Realizar auditorías de calidad a los canales de atención Monitoreo de indicadores de control, levantamiento de situaciones críticas y ciclo completo de atención de los clientes, asegurando que los sistemas y procedimientos cumplan los objetivos para los que fueron diseñados e implementados. Proponer mejoras a los procesos y procedimientos asociados a la gestión de los requerimientos que afectan directa o indirectamente a los clientes.

Empresa: Distribuidora Cantaño

Periodo de trabajo desde 02/2009 hasta 05/2009

Cargo: Administrativa

Administrativa, gestión general de oficina derivadas de documentación. archivos, contacto con clientes, facturación y

supervisión de carga y descarga de mercadería en las campañas. –

Empresa: Farmacias del Norte

Periodo de trabajo desde 10/2005 hasta 02/2009

Cargo: Encargada

Encargada de la empresa con personal a cargo, responsable de caja, de compras y ventas, cuenta corriente y facturación de obra sociales. -

EDUCACIÓN

Escuela Normal Superior - FRIAS, SANTIAGO DEL ESTERO.

- Polimodal en Ciencias Sociales con orientación en Humanidades. (Finalizado)

Instituto Superior Politécnico Córdoba

- Tecnicatura Superior en Desarrollo Web y Aplicaciones Digitales. (En curso)

Informática: Excel, Word, Outlook, Power Point.

Idiomas: Inglés Intermedio

FORTALEZAS PERSONALES:

- Capacidad de trabajo en equipo
- Experiencia en atención al cliente
- Inteligencia competitiva
- Excelencia Operacional
- Proactiva
- Autonomía de trabajo
- Responsabilidad
- Rápida adaptación a los cambios.

REFERENCIAS

Analía Martínez 0351-152067370

Maximiliano Gaviglio 0351-156868199

Karina Villegas: 0351-153457654