

URIEL CELLI

1169115318 - Buenos Aires, Vicente López - urielcelli.ok@gmail.com - [LinkedIn](#)

Programación (UTN) Soporte IT | Help Desk | Atención al Cliente y Mejora Continua

PERFIL PROFESIONAL

Soy estudiante avanzado de Programación en la UTN, con conocimientos en Desarrollo Web (JavaScript, HTML, CSS) y una sólida trayectoria de más de 10 años en atención al cliente y control de calidad de servicio.

Durante mi experiencia en el sector, desarrolgué competencias clave para el ámbito IT, como resolución de incidencias, análisis de errores, documentación de procesos y comunicación técnica con usuarios.

Me caracterizo por mi enfoque analítico y orientación al servicio, así como por mi capacidad para adaptarme rápidamente a entornos dinámicos y colaborar en equipos multidisciplinarios.

Cuento con experiencia en supervisión, auditoría y retroalimentación de equipos, aplicando metodologías de mejora continua y buenas prácticas de comunicación.

Busco incorporarme a un equipo de Soporte Técnico o QA Testing, donde pueda aplicar mis conocimientos técnicos y habilidades interpersonales para garantizar una experiencia de usuario eficiente y de calidad.

PRINCIPALES FORTALEZAS

Amplia experiencia en atención al cliente y control de calidad - Capacidad analítica y de resolución de incidencias - Gestión y seguimiento de indicadores - Comunicación asertiva y trabajo en equipo - Adaptabilidad y trabajo colaborativo - Enfoque en la mejora continua, en la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

TRAYECTORIA LABORAL – PRINCIPALES LOGROS

MERA SOLUTIONS

Operador de servicios de atención al cliente (Septiembre 2019 - Enero 2024)

- Ejercí funciones de soporte y auditoría como backup de supervisión, revisando el desempeño de 15 operadores, identificando errores y proponiendo mejoras para optimizar la calidad del servicio.
- Fortalecí la calidad de atención y la eficiencia operativa, realizando controles de casos, seguimiento de reclamos y ajustes de procesos.
- Desarrollé habilidades de comunicación efectiva, brindando retroalimentación constructiva a los operadores, aplicando técnicas de feedback positivo y promoviendo la mejora continua del equipo.
- Contribuí al cumplimiento de estándares de servicio en atención a clientes de tarjetas de crédito y débito (Visa, MasterCard, American Express), garantizando precisión en la gestión de reclamos y en la oferta de servicios adicionales.

- Brindé apoyo y acompañamiento a nuevos ingresantes, facilitando su integración al equipo y la comprensión de los procedimientos internos.

TACO BELL (USA)

Asistente en Restaurante (Marzo 2024 - Mayo 2024)

- Atención a clientes en un entorno de habla inglesa, mejorando significativamente el nivel de inglés conversacional.
- Trabajo en equipo en un ambiente dinámico y multicultural.
- Manejo de tareas operativas en equipo con foco en calidad de servicio.

GRIDO HELADOS

Atención al Cliente (Agosto 2015 - Agosto 2019)

- Gestioné tareas de atención al cliente, ventas y manejo de caja.
- Desarrollé una comunicación asertiva con superiores y equipos, aprendiendo a establecer límites claros, negociar tareas y mantener relaciones laborales respetuosas y profesionales.
- Me destaque por compromiso, lealtad y orientación al servicio, siendo un referente dentro del equipo y colaborando activamente para mantener un ambiente de trabajo positivo.
- Demostré alta disposición y responsabilidad, ofreciendo soporte a compañeros durante picos de demanda para asegurar la continuidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

FORMACIÓN ACADÉMICA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL (UTN)

Tecnicatura en Programación (2024 - Actualidad)

CURSOS Y CERTIFICACIONES

- JavaScript | Coderhouse (2021)
- HTML y CSS | Coderhouse (2021)

IDIOMAS

- Inglés nivel avanzado

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

- Sistemas Operativos: Windows, Linux
- Ciberseguridad: Análisis de vulnerabilidades, Gestión de incidentes
- Programación: JavaScript, HTML, CSS, C++
- Otras herramientas: Git, SQL, Redes informáticas
- Software de Atención al Cliente: Avaya, Zscope, Telesoft

