

## Contactar

melissa\_rivera13@outlook.es

[www.linkedin.com/in/melissa-rivera-792a351b3](http://www.linkedin.com/in/melissa-rivera-792a351b3) (LinkedIn)

## Aptitudes principales

Gestión de proyectos

Formación

Estrategia

## Languages

Español (Native or Bilingual)

# Melissa Rivera

Lider de Servicio al Cliente para Cargill en Honduras, Costa Rica y Republica Dominicana.

Honduras

## Extracto

MBA en Direccion empresarial con orientacion en cadena suminitros.

Lider de Servicio al cliente en cadena de suminitros para Honduras, Costa Rica y Republica Dominica.

Me he desarrollado profesionalmente con una trayectoria de mas de 14 años de experiencia en el servicio al cliente, gestion de proyectos y decisiones estrategicas de equipos con alto desempeño. He liderado politicas de servicio con alto enfoque en el consumidor tanto de manera local como de exportacion para zona libre.

---

## Experiencia

### Cargill

6 años 8 meses

Supervisor del servicio de atención al cliente  
febrero de 2018 - Present (2 años 6 meses)

Villanueva, Cortés, Honduras

- Manejo del equipo de alto desempeño.
- Gestion y cumplimiento de indicadores de servicio.
- Gestion de analisis para la toma de decisiones con enfoque al cliente.
- Liderazgo de servicio al cliente para la Zona Libre Alconex en Honduras.
- Lider de soluciones para quejas y reclamos de alto impacto.
- Aseguramiento de cumplimientos fiscales para las exportaciones tanto de Cargill de Honduras como de la zona libre Alconex.
- Diseño y cumplimiento de las politicas con enfoque al cliente.
- Aseguramiento de la satisfaccion del cliente.

### Representante del clientes Premium

septiembre de 2015 - febrero de 2018 (2 años 6 meses)

Villanueva, Cortés, Honduras

### Representante del servicio de atención al cliente

diciembre de 2013 - septiembre de 2015 (1 año 10 meses)

Villanueva, Cortés, Honduras

## Ferreterías FEYCO

### Ventas

junio de 2006 - junio de 2012 (6 años 1 mes)

San Pedro Sula, Cortés, Honduras

- Desarrollo de apertura de departamento al detalle en mayoreo.
- Apertura de cartera de clientes foráneos ferreteros de las zonas de Cortes, Occidente y Atlántida. -Seguimiento y gestión en cuentas por cobrar.
- Coordinar logística de entrega para todas las zonas.
- Negociación con clientes.
- Cotizaciones.
- Cumplimiento de metas
- Manejo de SAP para el inventario

---

## Educación

### Universidad Tecnológica Centroamericana

Diplomatura, Administración de tráfico, aduanas y transporte · (2019 - 2019)

### Universidad Tecnológica Centroamericana

Master of Business Administration - MBA, Gestión logística, de materiales y de la cadena de suministro · (2016 - 2019)

### Universidad Tecnológica de Honduras

Licenciatura, Administración y gestión de empresas, general · (2007 - 2013)

### Dale Carnegie Training

Grado en Humanidades, Habilidades para las relaciones interpersonales · (2009 - 2009)

### Dale Carnegie Training

Diplomatura, Habilidades comerciales y operaciones de venta · (2008 - 2008)