

Sebastián López Ocampo

Estudiante Ingeniería Software | sebasnan1706@gmail.com | (+506) 8964-8382

Resumen profesional

- 3 meses de experiencia como Amazon Product Compliance Associate.
- 9 meses de experiencia como Amazon US ECR (Executive Customer Relations) Associate Acting.
- 15 meses de experiencia como Amazon CAP (Concessions Abuse Prevention) Associate.
- 6 semanas de experiencia como GEM (Gifted Effective Mentor) en funciones.
- Inglés y Español fluido, verbal y escrito.

Habilidades

- | | | |
|------------------------------------|---|--|
| • Ágil
comunicación | • Gran capacidad
de gestión y
resolución de
problemas. | • Capaz de trabajar
en entornos
dinámicos |
| • Multitarea | | manteniendo
altos niveles de
confidencialidad. |
| • Aprendizaje
rápido y continuo | • Capacidad de
análisis y
razonamiento
lógico | |

Software and programas informáticos

- Microsoft Office Suite
- Java, HTML, CSS, JavaScript, SQL, Power Bi, C#
- Windows
- CSC, AC3, OBLT tool.

Experiencia profesional

CAP Associate, Amazon

Octubre 2022 – Octubre 2023

- Ayudando y resolviendo sus problemas siguiendo las políticas respectivas.
- Identificar el problema y comprobar las opciones disponibles para ellos.
- Me comprometí con el Acuerdo de Nivel de Servicio de acuerdo con mis funciones, con el fin de satisfacer y superar la experiencia del cliente.

GEM [A], Amazon

Octubre 2023 – Noviembre 2023

- Ayudar a los recién contratados a asistir a sus primeros contactos.
- Reuniones sobre los contactos a los que asistieron y aclarar cualquier duda que surja.

US ECR Associate [A], Amazon

Diciembre 2023 – Octubre 2024

- Ayudar a los clientes con escalaciones ejecutivas, ya que su problema aún no se había resuelto.
- Investigación exhaustiva del problema del cliente para analizarlo y ofrecer la mejor resolución posible.
- Análisis de nuevas escalaciones para determinar de qué tipo de caso se trata y qué pasos seguir.
- Comunicación continua con compañeros de equipo y diferentes equipos para la gestión de casos y para determinar la propiedad del caso.

Product Compliance Associate [A], Amazon

Octubre 2024 – Presente

- Analizar que los productos cumplan con las normas básicas para las regiones de México y Brasil.
- Comunicación continua con las partes interesadas para la actualización de las normas básicas de restricción de productos.

- Manejo de grandes cantidades de datos para realizar comparaciones entre productos.

Educación

- Bachiller en Ingeniería de Software, Universidad Cenfotec, 2022-Presente
- Técnico superior en desarrollo de software, Universidad Cenfotec, 2022-2023.
- Bachillerato, Centro Educativo Cristiano Reformado, 2017-2021
- Certificado en Fundamentos de SCRUM, Estudio SCRUM, 2023

Lenguajes

Español e Ingles