QA User

*Bogotá, Colombia | (301) 289-4858 | alexandravegamez@outlook.com  
LinkedIn: [añadir si tienes perfil]*

# Asesor comercial

Técnica profesional en Diseño de Modas con certificación en manejo del idioma inglés (nivel B1) y formación complementaria en herramientas ofimáticas y servicio al cliente. Experiencia comprobada en áreas de atención al usuario, ventas, soporte administrativo y gestión de PQRS. Fuerte orientación al servicio, habilidades de comunicación, trabajo en equipo y cumplimiento de resultados. Capacidad demostrada para resolver conflictos, fidelizar clientes y optimizar procesos operativos. Busco continuar desarrollándome en entornos dinámicos que valoren la atención al cliente y la eficiencia operativa.

# Competencias clave

* Atención al cliente y comunicación efectiva  
  Manejo de herramientas ofimáticas (Excel
* CRM
* correo corporativo)  
  Facturación electrónica (DIAN) y manejo de caja  
  Resolución de conflictos y retención de clientes  
  Trabajo en equipo y cumplimiento de metas

# Experiencia

* Asesora de Ventas – Eccora Artesanal
* Bogotá | Mayo – Junio 2024
* Gestioné el proceso completo de ventas incluyendo facturación electrónica a través de DIAN y manejo de caja menor.
* Administré base de datos de clientes y coordinación logística de envíos.
* Mejoré la atención al cliente implementando respuestas rápidas por WhatsApp Business.
* Agente Transcriptor – Grupo ASD (Elecciones Regionales)
* Bogotá | Octubre – Diciembre 2023
* Digitación precisa y validación de datos alfanuméricos para la consolidación de resultados electorales.
* Cumplimiento del 100% de los estándares de precisión y tiempos de entrega establecidos por el cliente.
* Asesora de Seguros – Webhelp (Allianz)
* Bogotá | Enero – Marzo 2023
* Atendí reportes de siniestros y consultas de cobertura de pólizas, logrando una satisfacción promedio de cliente del 85%.
* Coordinación efectiva entre analistas y peritos mediante correo electrónico y llamadas directas.
* Creadora de Experiencia – Emtelco (EPS Sanitas)
* Bogotá | Febrero – Mayo 2022
* Atención telefónica a usuarios del sistema de salud, redireccionando solicitudes a las áreas correspondientes.
* Registro y documentación de interacciones en CRM interno, logrando resolución en primera llamada en el 70% de los casos.
* Guía Ambiental – Temporal Nases (Campaña Alcaldía)
* Bogotá | Diciembre 2020 – Marzo 2021
* Ejecución de talleres ambientales, creación de informes PDF diarios y participación en iniciativas comunitarias.
* Desarrollé estrategias de sensibilización ambiental y coordinación con la comunidad indígena local.
* Asesora de Contención – Onelink BPO (Claro Hogar)
* Bogotá | Marzo – Diciembre 2019
* Atención y retención de clientes mediante gestión técnica, venta cruzada de paquetes Premium y seguimiento personalizado.
* Aumenté la tasa de retención en un 20% durante campañas mensuales mediante atención efectiva y empática.

# Educación

* Técnico Profesional en Diseño y Confección de la Moda
* Fundación de Educación Superior Nueva América | 2011 – 2013
* Bachiller Académico
* I.E.D. Cundinamarca | 2007 – 2010

# Certificaciones

* Excel Básico – Intermedio | Fundación Universitaria Compensar | 2023
* Manipulación de Alimentos | Gemsap | 2024

# Idiomas

Inglés B1

# Premios / Publicaciones

* N/A