



## ANA MARIA HERNANDEZ CORTECERO

C.C 1016095260

Tecnóloga en Gestión Bancaria y entidades financieras con conocimientos en el manejo de herramientas ofimáticas básicas, con experiencia en el área de servicio al cliente, desarrollando funciones como atención y servicio al cliente presencial y telefónico, atención a peticiones, quejas y reclamos, manejo de documentación, digitación de información y manejo de archivo. Con competencias enfocadas al trabajo en equipo, atención al detalle, capacidad de persuasión, cercanía y empatía.

### CONTACTO

TELÉFONO:  
321 463 2438 - 9483753

DIRECCION:  
Cra 89 A #45 A -38 Sur To 28 Apt  
604 – Las Margaritas 1.

CORREO ELECTRÓNICO:  
[anamariahernandez97@hotmail.com](mailto:anamariahernandez97@hotmail.com)

### ESTUDIOS

TECNOLOGO EN GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS  
SENA - SEDE BOGOTÁ  
Fecha finalización: Enero de 2016

BACHILLER ACADEMICO COLEGIO GENERAL SANTANDER I.E.D  
Fecha finalización: Diciembre de 2013

### FORMACION COMPLEMENTARIA

TALLER DE HABILIDADES EN ATENCION AL CLIENTE  
CET – COLSUBSIDIO  
Fecha de certificación: Agosto de 2021

CURSO DE EXCEL BASICO E INTERMEDIO  
CET – COLSUBSIDIO  
Fecha de certificación: Julio de 2021

### EXPERIENCIA

VENTAS Y SERVICIOS - NEXA BPO – 9 meses  
Hasta: Marzo de 2023  
> Asesor de servicio al cliente.  
Funciones y logros: Atender llamadas entrantes, proporcionando información y resolviendo dudas acerca de los productos y servicios, recibir solicitudes.  
Jefe: Diana Páez

OPERADORA COLOMBIANA DE CINES S.A.S – 2 años  
Hasta: Abril de 2021  
> Auxiliar operativo  
Funciones y logros: Servicio al cliente, manejo de caja, venta y recepción de boletos.  
Jefe: Diana Mogollón

CENTRO DE SERVICIOS CREDITICIOS CSC – 9 meses  
Hasta Enero de 2016  
> Aprendiz SENA Pasantía  
Funciones y logros: Expedición de certificaciones, asesoría a clientes, aprobación de créditos, telemarketing, fidelización del cliente.  
Jefe: Jhon Matallana