**Fabiola Espinosa Castillo**

**11477787-0**

**05-11-1969**

**Contacto**

Teléfono: +569 7 6282632

Email: Fabiola.espinosacastillo@gmail.com

Dirección: Hamburgo 1467, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile

**Experiencia laboral**

**Ejecutiva Call Center Senior**en **Dicomac Ltda.**

Julio 2018 – mayo 2019

A cargo de tomar pedidos de combustibles a grandes, pequeñas y medianas empresas clientes de la compañía ENEX, además realizo función de atención telefónica como por ejemplo: informaciones generales, gestión de reclamos formales de clientes, informaciones generales a usuarios de la red de EESS de la compañía Los llamados caen de forma predictiva, como promedio atiendo entre 30 a 40 llamados por turno y se ingresan las gestiones en el CRM Sales Forces

**Ejecutiva Call Center Senior**en **NIELSEN**

Nov 2015 – 19 abril 2018

Realizo gestión de atención al cliente y parte del trabajo se realiza en forma administrativa. Contacto a clientes en forma diaria (vía telefonía) además de realizar recopilación de datos, análisis, creación de planillas, encuestas en línea, mantención del chat del servicio, entre otras funciones administrativas, manejo de BBDD

**Ejecutiva Contac Center Senior**en **Coopeuch**

Agosto 2015 - abril 2017

Cumplí funciones como ejecutiva de atención al cliente vía telefónica en la extensión horaria del día sábado, atendiendo a socios con sus requerimientos relacionados con sus productos y recibiendo vía telefónica sus consultas y solicitudes

**Ejecutiva de Ventas Internas Senior**en **Precisión S.A.**

Mayo 2014 - mayo 2015

Realice gestión de apoyo administrativo a los vendedores externos quienes eran los encargados de generar nuevos negocios a la empresa, específicamente mis funciones consistían en agendar vía telefónica y mail servicios de pesaje, preventivos, correctivos y emergencias a importantes empresas del país como, por ejemplo: mineras, empresas de alimentos, industrias. Debía mantener constante comunicación con los clientes, informar y corregir propuestas en caso de solicitarlas, además pedir él envió correcto de la orden de compra para proceder con la realización del servicio. Los datos los ingresaba al sistema Salesforce

**Ejecutiva de Telemarketing Senior**en **Banco Credichile**

Agosto 2010 - enero 2012

Para Credichile por intermedio de la empresa Recourse cumplí funciones como ejecutiva de Telemarketing para su producto Tarjeta de Crédito. Como función secundaria realizaba el seguimiento de mis ventas e incentivaba el uso del producto manteniendo mi base de datos contactos actualizada, se utilizaba sistema de llamados predictivos. Manejo de BBDD

**Ejecutiva de Back Office Senior**en **Emergia Contac Center**

Agosto 2009 - Jul 2010

Para empresa desarrolle la función de ejecutiva de back office, función que consistió en ordenar y finiquitar las ventas de los ejecutivos de ventas y eventualmente llamar al cliente, los clientes eran españoles o residentes, lo cual era un desafió por la diferencia en los vocabularios de cada región

**Ejecutiva Telemarketing y Atención al Cliente Senior**en **Contacto S.A.**

Mayo 2006 - oct 2008

En esta empresa cumplí funciones en la venta y atención de los productos bancarios del banco Santander Santiago y Banefe, dando a conocer vía telefónica a clientes del banco los distinto productos y servicios a los cuales podían acceder como clientes, dando énfasis a la campaña LANPASS a través de la venta de la tarjeta de crédito asociada a la campaña. Manejo de BBDD

**Estudios superiores**

Técnico en Administración de Empresas con Mención en Marketing

Titulada

CFT Manpower

Secretaria Ejecutiva Castellano

Instituto Manpower

**Herramientas informáticas**

PC Office Manejo Word, Excel, Access, Power Point, Outlook

BUSINESS ONE, Sales Forces, JD Edwards

Inglés

Escrito: Básico

Oral: Básico

**Otros conocimientos**

Curso Desarrollo de Habilidades para la Negociación comercial mediante el uso del Teléfono Inacap

Curso realizado el mes de agosto del 2011, sede Chesterton del Inacap

**Loreto Villa Muñoz**

Relación jefe en Dicomac Ltda. - Agente Atención al Cliente CSC

Contacto 02 224444469 · Loreto.villa@enex.cl

**María de los Ángeles Miranda**

Relación jefe en Contacto S.A. - Ejecutiva Telemarketing y Atención al Cliente

Contacto 56 941568418 · m.delosangeles.miranda@gmail.com

**Roberto Quiero Pizarro**

Relación docente en Técnico en Administración de Empresas - Inst. Manpower

Contacto 02 232786087 · roberto.quiero@cftmanpower.cl