



## JOHANNA CONTRERAS

ASISTENTE ADMINISTRATIVA /  
REPRESENTANTE DE ATENCION AL CLIENTE

### PERFIL

Soy una asistente administrativa con más de 10 años de trayectoria en el sector de Call Centers. Me caracteriza la responsabilidad y el compromiso con el trabajo. Tengo manejo avanzado de Microsoft Office y Google Workspace y experiencia en la realización de diversas tareas administrativas, análisis de datos y elaboración de reportes. Mediante mis habilidades de comunicación, me enfoco en la experiencia del Cliente y la resolución de problemas. Cuento con movilidad propia (licencia B2) y disponibilidad horaria full time, tanto para trabajo remoto como presencial. Aficionada a la Fotografía, tengo 40 años, soy soltera y no tengo hijos.

### CONTACTO

TELÉFONO:  
(+54) 3624609568

LINKEDIN:  
[www.linkedin.com/in/johannacontreras-arg](https://www.linkedin.com/in/johannacontreras-arg)

CORREO ELECTRÓNICO:  
johanna\_contreras@hotmail.com

UBICACION:  
Resistencia-Chaco-Argentina

### EXPERIENCIA

#### Konecta

Sep 2024 – Feb 2025: Representante del servicio de atención al cliente

- Agente de Customer Experience para Andreani. Resolución de consultas y reclamos, tipificación de casos. Utilización de Genesys y herramientas internas de logística.
- Agente de Soporte Técnico para Telecentro Argentina. Resolución de problemas de servicio de Internet, Cable y Telefonía. Utilización de CRM.

#### Apex America

Mar 2021 – Jun 2024: Analista de Workforce y Planeamiento

- Analicé, diseñé y ejecuté procesos de planificación de staffing de mediano y largo plazo de las cuentas a mi cargo.
- Elaboré y trabajé con diversos reportes de resultantes del análisis de datos sobre KPIs en Microsoft Excel y Google Sheets y Looker.
- Participación constante en reuniones con clientes internos y externos, proveyendo datos e información para la toma de decisiones.

Dic 2016 – Feb 2021: Asistente de Control de Operaciones

- Responsable del monitoreo del flujo de llamadas con Avaya CMS, gestión de agentes y skills para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio esperados por el cliente.
- Elaboré y trabajé con reportes en Excel y Google Sheets para el análisis y optimización de los recursos disponibles, identificación y solución de problemas operativos en tiempo real.
- Trabajé en equipo con múltiples áreas internas y clientes externos.

Feb 2014 – Dic 2016: Representante del servicio de atención al cliente

- Representante telefónica del Centro de Autorizaciones Visa Argentina.

#### Atento

Jul 2011 – Abril 2012 Representante del servicio de atención al cliente

- Representante telefónica para la campaña de Movistar Argentina

#### Otras experiencias laborales

Mar 2009 - Dic 2009: Subsecretaría de Deportes y Turismo Social de la Provincia del Chaco – Auxiliar administrativo en el área de deporte social.

Jul 2010 – Sep 2010: BIOS Informática - Técnica en Servicio Técnico.

Dic 2010 – Feb 2011: Club Atlético Sarmiento – Cajera, Administrativa, Atención al público.

Ene 2010 - Feb 2015: Trabajo independiente – Servicio técnico de Computadoras.

### IDIOMAS

- Español Nativo
- Inglés Intermedio | EF SET English Certificate 61/100 (C1 Advanced)
- Portugués Básico

### EDUCACIÓN

2011-2013 - Técnica Superior en Administración y Control de la Hacienda Pública – Fundune UEGP 106.

### CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS CLAVE

- Comunicación eficiente, oral y escrita.
- Proactividad y adaptabilidad.
- Trabajo orientado a resultados y a la experiencia del Cliente.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Resolución de problemas.
- Gestión del tiempo, manejo de múltiples tareas y experiencia en teletrabajo.
- Formaciones en Excel y Sheets, Power Bi y Looker Studio, Introducción a la Programación, Auxiliar administrativo-contable, Reparación de PCs.