|  |  |
| --- | --- |
| San Diego de Tres Ríos, Cartago | Celular 7096-7233,  Correo electrónico: mariaquiel.mq@gmail.com  Fecha de nacimiento: 08-12-1974, Costarricense, casada y 2 hijos |

María Quiel Bustos 

|  |  |
| --- | --- |
| Experiencia | 2014-2016 Tips S.A. Telf. 2543-2173 Pavas  Jefe Inmediato Gustavo Vega Tel 8316-9712  Ejecutiva de Servicio al cliente:   * Personal a cargo: 6 Técnicos y 6 ayudantes de técnico. * Recibir las llamadas de reporte de equipos dañados para coordinar la visita. * Coordinar diario las visitas recibidas para los técnico y agruparlas por categoría y zona geográfica. * Dar soporte telefónico a los técnicos en todo momento sobre precios y disponibilidad de repuestos que requieran. * Llevar el control de ubicación de los técnicos en todo momento de la zona en donde se encuentren. Esto mediante la aplicación de Google Maps. * Recibir los artículos con problemas de los clientes a los cuales no se les pudo reparar en el domicilio y controlar su reparación en taller. * Dar aviso a los clientes de presupuesto y reparaciones para su aprobación. * Recibirle todo tipo de documentación a los técnicos, tales como facturas y reclamos de garantía. * Ingresar al sistema las facturas manuales y rebajar los repuestos vendidos de cada una de las bodegas del técnico. * Llevar el control de las bodegas de repuestos de cada uno de los técnicos. * Hacer notas de crédito del Dpto. de Servicio Técnico. * Llevar control en sistema y archivo físico de documentos de todos los artículos vistos. * Atención al cliente personalmente y vía teléfono. * Aplicación de notas de crédito por las reparaciones otorgadas en garantía. * Llevar el control de horas extras, permisos y vacaciones del Dpto. de Servicio Técnico. * Realizar la planilla de pago 2 veces al mes del Dpto. de Servicio Técnico y pasarla al planillero de la empresa. * Manejo de Word, Excel, Power Point, SAP y programas específicos de la empresa PC Grafic.   2012-2014 Multiformas S.A. Guachipelín  Jefe Inmediato Marianela Paniagua Tel 2215-3959  Encargada de Centro de Servicio:   * Diseñar la plataforma de servicio de la empresa. * Recibir los artículos con problemas del cliente y hacer pruebas de funcionamiento para verificar el daño. * Hacer informe de artículos recibidos y enviar a taller para su reparación. * Recibir de taller los artículos reparados y dar aviso a los clientes de presupuesto y reparaciones para que los retiren. * Llevar control e inventario de productos por entregar y el status de cada uno. * Pleno conocimiento de disponible de inventario de repuestos y hacer pedidos. * Llevar control en sistema y archivo físico de documentos de todos los artículos recibidos y entregados. * Hacer reportes mensuales de todos los artículos vistos en garantía para el cobro de las mismas. * Atención de consultas personalmente y vía teléfono. * Facturación a distribuidores en SAP. Facturación punto de venta SAP. * Inventarios físicos de productos una vez al mes. * Aplicación de notas de crédito por las reparaciones otorgadas en garantía. * Manejo de Word, Excel, Power Point, SAP y programas específicos de la empresa.   2007- 2012 Imp. De Tecnología Global (cococo) San Pedro, S.J.  RRHH Alejandra Rojas Tel 2202-8900  Encargada de crédito y cobro   * Hacer estudios en protectoras de crédito a nuevos clientes y analizar información. * Manejo de los sistemas de Protectora de crédito, Cero Riesgo, Datum, * Coordinar el cobro diario al igual que los tramites de facturas. * Programar ruta de cobro a los diferentes mensajeros. * Recibir cobros de mensajeros y coordinar depósitos a los bancos. * Supervisar caja y hacer arqueo y cierres diarios. * Hacer reportes semanales de flujo de caja. * Aplicar en sistemas recibos de dinero, notas de crédito y débito a clientes. * Enviar estados de cuenta a los clientes. * Conciliar estados bancarios a fin de mes. * Verificar información y autorizar nuevos créditos. * Servicio al cliente de crédito. * Tener conocimiento y manejo del total de la cartera por cobrar. * Archivar y mantener en orden los documentos por cobrar y los expedientes de clientes. * Darle soporte a agentes de ventas y cobradores. * Manejo de Word, Excel, Power Point y programas específicos de la empresa. * Auditor interno de la Norma ISO 9001 Calidad en Servicio al Cliente. |
|  | 2005-2006 Damoa Electrónics S.A. (LG Center) 2256-5412  Jefe inmediato Tricya Urbina 8835-9460  Supervisor Dpto. Técnico   * Servicio al cliente. * Responsable del trabajo de 8 técnicos. * Estar pendiente de que los técnicos cumplan con sus deberes. * Encargada de pedidos de repuestos. * Llevar el control de artículos pendientes por reparar, reparados y pendientes de repuestos. * Dar reportes mensuales a la gerencia de cierres de mes.   Ejecutiva se Servicio:   * Encargada de manejar caja y caja chica. * Encargada de preparar documentos para contador. * Preparar reportes mensuales de ingresos y egresos. * Servicio al cliente vía teléfono y despacho. * Llevar control de ventas e inventario de sucursales. * Encargada de cuentas por cobrar. * Soporte el Dpto. de ventas y cotizaciones. * Asistencia a gerencia en la elaboración de planillas y comprobantes de pagos quincenales y otros. |
|  | 1992-2004 COMUNITEC S.A.  Jefe inmediato Marianela Paniagua Telef. 8993-3676  Vendedora de despacho (2 años):   * Servicio al cliente, ventas de despacho y cotizaciones.   Administradora de tienda (3 años):   * Encargada de abrir y cerrar local comercial. * Responsable del inventario en exhibición y bodega. * Encargada de decoración para aumentar las ventas. * Llevar control de cotizaciones y darles seguimiento para cerrar ventas. * Atención al público personal y vía teléfono. * Llevar reportes mensuales de ventas. * Con personal a cargo y responsable de su capacitación. |
|  | Supervisara de crédito y cobro (7 años)   * Coordinar el cobro diario. * Hacer reportes semanales de flujo de caja. * Coordinar giras mensuales de ventas y cobro a todas las zonas. * Verificar y autorizar nuevos créditos. * Recibir pedidos y facturación diaria a distribuidores. * Atención telefónica y personal a distribuidores. * Realizar cotizaciones. * Darle soporte a agentes de ventas y cobradores. * Manejo de Word, Excel, Power Point y programas específicos de la empresa. |
|  |  |
| Formación académica | 2010 Dimerca San José   * Seminario-Taller “de Jefe a líder” * Certificado de participación.   2009 Imp. De Tecnología Global - Ocimex San José   * Curso para auditor interno de calidad, norma ISO 9001-2008 * Certificado de aprobación.   1999 Instituto Parauniversitario Jiménez San José   * Bachillerato por madurez. * Título obtenido.   1997 Mac PC Asesorías San José   * Curso de Microsoft Office 97 * Certificado de aprobación.   1992 Colegio Braulio Carrillo Tibás   * Cursé secundaria hasta noveno. * Título obtenido.   1992 I.R.P.A. San Jose   * Curso de Recepcionista. * Título obtenido. |
| Referencias Personales: | Marianela Paniagua Empresaria 8993-3676  Luis Quirós Lic. Financiero 8893-8488  Hugo Martínez Motul 6058-9765  Audrey Vasquez Consultora 8822-4750 |