

Rafael Benavides Peña

Residencial Los Cedros B#6 Casa#14. San Pedro Sula, Honduras, 00504 | +50495490011 | rafa7benavides@gmail.com

Objetivo

Encontrar una organización que me permita aplicar los conocimientos adquiridos en los años de estudio, así como mi capacidad de planificación, organización y dirección del funcionamiento de una empresa en compañías y afines. Desempeñarme, ofrecer y desarrollar todas mis capacidades innatas, consiguiendo un excelente resultado en la labor y el área asignada; además, adquirir a través de la responsabilidad y confianza en mí depositada, una experiencia inigualable, con la cual conseguiré un paso importante en mi superación personal, junto con el orgullo de hacer parte de su equipo de trabajo.

Educación

PASANTE UNIVERSITARIO DE LA CARRERA MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, UNITEC, HONDURAS

****7 asignaturas por concluir carrera a fin.****

BACHILLER EN CIENCIAS Y LETRAS, SAINT PETER'S ACADEMY, 2009

Diplomado en Liderazgo (JUSIVE)

Diplomado en Contabilidad

Aptitudes

- Gestión de equipos
- Capacidad para desarrollar proyectos.
- Gestión efectiva del flujo de trabajo
- Ventas entrantes y retención
- Adherencia al alto servicio al cliente
- Software de gestión de relaciones
- Comunicación excepcional con el cliente interpersonal
- Gestión de flujo de llamadas de ventas
- Habilidades de retención de clientes

Liderazgo

- Leap Training proporcionado por AT&T

Historial de trabajo

GERENTE DE PRODUCCION (GO HEALTH) |CORAL BAY CONTACT CENTER | SEP 28 2017- SEP 9 2019

- Ser responsable de la gestión del desempeño (por ejemplo, establecer objetivos y revisar los KPI)
- Identificar áreas de bajo rendimiento
- Crear planes de mejora del rendimiento
- Realizar revisiones internas
- Garantizar una comunicación clara en todo el centro de llamadas.
- Reunir casos de negocios para obtener fondos y tecnología adicionales
- Crear y mantener una cultura positiva.

ASISTENCIA TÉCNICA POR CORREO ELECTRÓNICO / TELÉFONO| IPASS INC. COMFORCE ZRT (HUNGRIA) | NOV 1 2015- FEB 18 2017

Proporcionar soporte técnico de Wi-Fi para la cuenta iPass (proveedor internacional de Wi-Fi) Adherido a todos los requisitos de confidencialidad en todo momento. Responder rápidamente a las consultas y solicitudes de los clientes a través de Salesforce. Utilice todas las herramientas disponibles para resolver la preocupación de los clientes con asuntos técnicos.

REPRESENTANTE DE VENTAS | ZAZEEN TV (CANADA) | FEB 1-APRIL 15 2016

- Brindando servicio al cliente siguiendo el flujo de llamadas de ventas.
- Resolviendo consultas de clientes sobre nuestros productos.
- Colocando órdenes.
- Seguimiento según la satisfacción del cliente.
- Gestión de cuentas de clientes a través de RDP.
- Ventas entrantes.

SUPERVISOR, | CONVERGYS | 04/2013 TO 06/2014

- Como supervisor de la cuenta de AT&T Cricket Wireless, investigó y resolvió las consultas y quejas de los clientes de manera empática.
- Cumpliendo con todas las pautas de llamadas de los clientes, incluidos los niveles de servicio, el tiempo de manejo y la productividad.

- Se asumió la propiedad sobre la productividad del equipo y el flujo de trabajo administrado para cumplir o superar los objetivos de calidad del servicio.
- Fuerte líder del personal de atención al cliente.
- Proporcionó comentarios de rendimiento precisos, específicos y oportunos para las CSR.
- Se mantuvieron registros precisos de la actividad de la cuenta del cliente vencida.
- Conocimiento actualizado de los cambios de productos y servicios.
- Dominio de los sistemas y bases de datos de gestión del servicio al cliente.

REFERENCIAS

Peter Schuster, CEO Viasource, pschuster@viasourceos.com