

Jeisson Steven Fonseca Medina

Agente de Atención al usuario

+57 313 239 4916

jstevenfm@gmail.com

Bogotá, Colombia

[LinkedIn](#)

Perfil Profesional

Agente de atención al cliente con más de 2 años de experiencia en la industria BPO. Excelente ortografía y redacción, buena comunicación asertiva y experiencia utilizando Zendesk Support como software CRM. Conocimientos en la creación de macros, para disminución en tiempos de respuesta, y gestión de vistas. Orientado al cumplimiento de metas por objetivos claros y medibles.

Experiencia superior a 2 años trabajando remotamente.

Frontend Developer en proceso.

Experiencia

2019-Actualmente

Asesor

Webhelp Onelink

Atención e información al público externo, garantizando la satisfacción de sus necesidades. Soporte en el uso correcto de la plataforma. Gestión en el proceso del reembolso del dinero y devolución en paquetes de fidelización. Escalamiento de solicitudes a las áreas correspondientes. Revisión y evaluación de contenido. Limpieza de contenido publicado en la plataforma. Evaluación y moderación de cuentas con patrones para garantizar el cumplimiento de las normas.

2017-2017

Auxiliar administrativo (Aprendiz SENA)

Jardines del Apogeo

Conciliaciones bancarias, giro de cheques, programación de pago a proveedores, diligenciamiento de formularios, endoso de cheques e ingreso de información al sistema. Organización, elaboración, recepción y archivación de documentos. Informar y atender solicitudes de los clientes internos y externos.

2015-2015

Auxiliar administrativo (Aprendiz SENA)

Colegio La Estancia San Isidro Labrador

Elaboración, recepción, verificación y archivo de documentación. Atención e información al público interno y externo, garantizando su satisfacción. Ingreso y validación de datos al sistema.

Educación

Servicio Nacional de
Aprendizaje (SENA)

2017

Tecnólogo en Gestión Empresarial.

Servicio Nacional de
Aprendizaje (SENA)

2015

Técnico en Asistencia Administrativa.

Habilidades

- Zendesk
- Atención al cliente
- Comunicación asertiva
- Orientación al resultado
- Polivalencia
- Curiosidad