



Perfil

Me considero una persona dinámica y creativa, con facilidad de adaptación y facilidad de trabajar en equipo en condiciones de alta presión, con iniciativa y conocimiento para resolver problemas eficientemente.

Me gustaría obtener la oportunidad de participar en una posición laboral donde mis habilidades sumen para colaborar con mi experiencia habilidades y conocimientos.

Trabajando con disciplina en los logros metas y objetivos de la empresa para proseguir con esto a mí desarrollo profesional y personal.

CONTACTO

33 30191086

CORREO ELECTRÓNICO:

Marce.madrigal@hotmail.com

Aficiones

Actividades comunitarias

Lectura

Yoga

Jardinería

ALGUNOS CURSOS

Desarrollo de habilidades en el servicio al cliente talents strategy, liderazgo, comunicación asertiva junio 2018.

Tecnología del enfoque y persistencia en la calidad en el servicio certificación mayo 2018. Visión global transformando la percepción del cliente. Certificación marzo 2018.

Certificación en "administrador en condominio del estado de Jalisco (asesoría para la administración de inmuebles) título obtenido certificado conocer mayo 2018. Julio 2019. Agosto 2020

Certificación "asesor comunitario nivel nacional (asesoría para la organización vecinal) Obtuve el certificado por bajo "conocer" junio 2017 y julio 2015. 2018

MARCELA MADRIGAL MENDEZ

02/11/1979

EDUCACIÓN

CUAAD CENTRO UNIVERSITARIO DE ARTE ARQUITECTURA Y DISEÑO

1999 - 2003

[Cuse la licenciatura de Diseño de Interiores y Ambientación, me gradué y titule, el servicio social lo realice en la coordinación de extensión y difusión cultural].

2004 - 2008

[Cuse la licenciatura de Arquitectura, mi servicio fue por prácticas profesionales.

Ambas carreras me han dado las herramientas para desarrollarme favorablemente en el ámbito laboral-profesional, dándome los cimientos de lo que soy el día de hoy.

EXPERIENCIA LABORAL

GERENTE DE POSTVENTA Y ADMINISTRACION DE INMUEBLES

20019-ACTUAL

GIG DESARROLLOS INMOBILIARIOS GERENTE DE VIDA EN COMUNIDAD E INMUEBLES.

20016-2019

GRUPO SOLIDO DESARROLLADORA INMOBILIARIA GERENTE DE POSVENTA, SERVICIO AL CLIENTE CALL CENTER.

2010-2012 2014-2016

URBI GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE(SAC) VIDA EN CONDOMINIO

2012-2014

Mi experiencia como Gerencia de servicio al cliente en el área de Postventa se centra en todo el apoyo que una empresa ofrece a sus consumidores, ya sea antes, durante o después de una compra. En este proceso, es necesario mantenerse alineado con las políticas y lineamientos de la empresa, para que esto se transmita a los consumidores, En este sentido, creo que una empresa que valora la excelencia en el servicio puede reducir drásticamente los gastos y facilitar el flujo de operaciones, permitiendo un mayor enfoque en otros frentes del negocio.

Manejo y aplico los principios básicos del servicio al cliente, implemento el Benchmarking, el servicio de empatía, agilidad en la atención y solución de problemas, personalización del área y servicio, medición de indicadores de satisfacción (programas información, KPI's, encuestas).

Disponibilidad del área(ofrecer asistencia en varios tipos de canales como WhatsApp, redes sociales, call center, pagina web y otras soluciones conversacionales)

Desarrollo y capacito a un equipo de trabajo para lograr los objetivos de la empresa para tareas técnicas y de comportamiento, trabajo en conjunto con otras áreas para prevenir antes de la entrega las fallas en el producto, genero junto con áreas comerciales para generar valor como un área que ayuda a la venta.

Alineo las expectativas; Control en los tiempos de ejecución de la solicitud o queja, implemento planes de mejora para reducir fallas futuras; Brindo las herramientas y los materiales necesarios; Genero información de mantenimiento de unidades; genero informe sobre comprobación de las incidencias más repetidas para reducirlas.

Establezco límites, objetivos y soy flexible muestro escenarios reales; Superviso, contratos servicio, recursos del área, coordino y administro el mantenimiento e imagen urbana Comparto experiencias con el equipo y es reciproco; Realizo auditorías y establezco lineamientos en conjunto; Creo una base de conocimientos e información para el equipo y los clientes en base a (manuales, trípticos, información sobre producto, mantenimientos, mejoras).

Implemento la innovación en las estrategias empresariales del área para mejorar el servicio y la experiencia del cliente.

Administro los presupuestos genero bases de información sobre costos y mejoras para optimizar los recursos.



Mi experiencia como Gerencia en Administración en condominio y vida en comunidad me encargo de que nuestro servicio de administración sea un valor agregado al trabajo que realizamos con nuestros clientes; Manejo Problemas Administrativos y Sociales, Mantenimiento del Inmueble, Convivencia, Gestión Humana y de auditoría, Funciones Administrativas, Funciones Operativas inmuebles condominios plazas, Funciones Operación y Capital Humano, Problemas Legales, Morosidad, Control del gasto de condominio, Vigilancia, asambleas y conformaciones de consejo.

Con una planificación adecuada y siguiendo los procedimientos y políticas establecidas, soy proactiva en un medio que suele ser reactivo de los problemas de rutina a las situaciones de emergencia, trabajo con diligencia y esfuerzo para encontrar la mejor resolución posible. Obteniendo finanzas sanas con morosidad baja, transparencia en el uso de los recursos, solución de conflictos entre condóminos, instalaciones en perfectas condiciones y plan de mejora y mantenimiento.

Trabajo en conjunto con dependencias públicas y privadas, en beneficio de lograr comunidades exitosas, creo firmemente en el trabajo en equipo sobre objetivos, es importante trabajar en simbiosis con otras áreas, enfoco mi plan de trabajo de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la empresa que me contrata.

APTITUDES

Responsabilidad y compromiso con los objetivos de la empresa

Iniciativa, dinamismo y proactividad

Trabajo en equipo y buen comunicador

Actitud creativa y negociadora

Disposición al aprendizaje continuo

Calidad y excelencia en el trabajo y con el equipo

Orientación al cliente, mejorar sus experiencias y lograr objetivos