

JEREMIAS VIRACACHA MORENO

SERVICIO AL CLIENTE

CONTACTO

- ☎ 3057215001
- ✉ viraca236@hotmail.com
- 📍 DG 61 sur # 5a - 60 cas 164

EDUCACIÓN

- 1993 - 1999
FRANCISCO JOSE DE CALDAS
- Bachiller academico

- 2022- Actual
UNIMINUTO
- Administración de Empresas

HABILIDADES

- Atención al cliente (presencial, telefónica y digital)
- Gestión de PQRS y manejo de conflictos
- Comunicación asertiva y escucha activa
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Adaptabilidad al cambio y aprendizaje continuo

PERFIL

Técnico en Administración de Empresas con principios éticos sólidos, orientado al servicio, con excelente disposición para el trabajo en equipo o individual, y facilidad de adaptación a los cambios. Cuento con más de 10 años de experiencia en atención al cliente presencial y telefónica, gestión administrativa, manejo de PQRS, soporte a usuarios y aseguramiento de calidad en procesos operativos. Me destaco por mi responsabilidad, compromiso, liderazgo y habilidades interpersonales.

EXPERIENCIA LABORAL

•Analista de Aseguramiento de Calidad

FEBRERO 2024 -DICIEMBRE 2024

ICETEX - Bogotá D.C.

- Apoyo técnico en seguimiento y control del proceso de Calidad operativa.
- Fomento de la mejora continua en canales de atención y gestión.
- Enfoque en mejorar la experiencia y satisfacción de beneficiarios, ciudadanos e IES.

•Analista de Servicio al Cliente

Enero 2023-Diciembre 2023

ICETEX - Bogotá D.C.

- Atención al usuario en trámites, pagos, quejas y solicitudes.
- Comunicación efectiva, soporte administrativo y seguimiento de casos.
- Mejora de procesos internos para eficiencia operativa.
- Asesor de Servicio al Cliente

servicio al cliente

Octubre 2019-Enero 2021

Millenium BPO ICETEX - Bogotá D.C.

- Atención al cliente via call center y presencial.
- Resolución de dudas y reclamos de usuarios.
- Promoción de servicios y fidelización del cliente.
- Servicio al Cliente

- Manejo de herramientas ofimáticas (Excel, Word, PowerPoint)
- Conocimiento de plataformas CRM
- Capacidad analítica para toma de decisiones
- Organización y gestión del tiempo
- Tacto y empatía en el trato con usuarios
- Redacción de informes
- Resolución efectiva de problemas
- Compromiso con la mejora continua
- Excelencia al servicio
- Orientación al logro y cumplimiento de metas
- Seguimiento y control de calidad en procesos

servicio al cliente

Outsourcing S.A. ICETEX – Bogotá

D.C.

- Recepción de clientes, resolución de peticiones y reclamaciones.
- Orientación amable y efectiva para facilitar el acceso a la información.
- Servicio al Cliente

servicio al cliente

Serlefin BPO&O ICETEX – Bogotá D.C.

- Atención personalizada a clientes en puntos físicos.
- Manejo de consultas, peticiones y quejas.

REFERENCIA

- Disponibles a solicitud.