

NOMBRE APELLIDO APELLIDO

AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER

tu.correo@email.com • 300 000 0000 • Ciudad, Colombia

linkedin.com/in/tu-usuario

PERFIL PROFESIONAL / RESUMEN

Agente de call center con 3 años de experiencia en servicio al cliente, retención y ventas para campañas de telecomunicaciones y banca. Satisfacción del cliente de 92 % y cumplimiento de ventas del 115 % en la última campaña. Manejo de CRM, tipificación y métricas de contact center. Inglés B1. Busco una campaña bilingüe con plan de carrera a líder de equipo.

EXPERIENCIA LABORAL

Agente de servicio al cliente y ventas

Mayo 2023 - Actualmente

Teleperformance Colombia — Bogotá

- Satisfacción del cliente (CSAT) promedio del 92 %, 7 puntos por encima de la meta de la campaña.
- Cumplimiento de ventas cruzadas del 115 % durante 6 meses consecutivos.
- Tiempo promedio de atención de 4,2 minutos con resolución en primer contacto del 85 %.

Agente de retención

Febrero 2022 - Abril 2023

Konecta — Bogotá

- Retuve el 38 % de los clientes que llamaban a cancelar, frente a una meta del 30 %.
- Manejé un promedio de 70 llamadas diarias con tipificación correcta en el 98 % de los casos.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

SENA, Bogotá

Enero 2021

Técnico en gestión comercial

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

Servicio al cliente • Ventas telefónicas • Retención de clientes • Manejo de objeciones • CRM • Tipificación • Métricas de contact center (CSAT, TMO, FCR) • Escucha activa • Digitación rápida • Inglés B1 • Trabajo bajo presión

CERTIFICACIONES Y CURSOS

Inglés B1 — certificado de nivel, 2024 • Servicio al cliente y manejo de objeciones — Teleperformance Academy, 2023