

ROMINA PERALTA LIENDO

Cel.: (011) 15-5597-2697.

Romina.PeraltaLiendo@gmail.com

Dr. Enrique Finochietto 2153, PB. Dpto. 6, CABA, CP 1275

32 años. Soltera. Argentina.

DNI: 31341984.

Disponibilidad full-time.



Objetivo Laboral

Aprender nuevas tareas y desarrollarme dentro de un buen ambiente con oportunidades de crecimiento profesional. Mi expectativa siempre es cumplir satisfactoriamente con las responsabilidades del puesto obtenido.

Perfil Profesional

- Poder de análisis de la información de investigación.
- Alto nivel de resolución de conflictos.
- Metódica, organizada, con una fuerte ética laboral. Buena capacidad de planificación y coordinación.
- Dominio avanzado de MS Office. Realización de informes y reportes mensuales. Facilidad de redacción.
- Excepcional servicio de atención al cliente, fidelización.
- Experiencia en el manejo de dinero en efectivo, tarjetas y documentos.
- Fuerte formación en servicios comerciales. Trato con clientes internos y externos.
- Responsable, proactiva y dinámica.
- Buenas relaciones interpersonales. Amable, colaboradora y positiva.

Estudios

- **Actuario de administración en Universidad de Buenos Aires**
Mar 2018 - Al presente · Argentina
Universitario - En Curso
- **Diseño de indumentaria y textil en Universidad de Buenos Aires**
Abr. 2012 - Nov. 2014 · Argentina
Universitario Abandonado
- **Bachiller en Humanidades y Ciencias Sociales en Escuela de Educación Media n° 42 Juan B. de La Salle**
Mar 2002 - Dic. 2004 · Argentina
Secundario Graduado

Experiencia Laboral

Ene. 2016 – Abr. 2018. Activación Posventa - Legales. Positivo BGH

Enfoque de mi desempeño a casos conflictivos de consumidores de la marca, incluyendo canjes de producto, devoluciones de dinero y Defensa del Consumidor, Coprec, entre otras, realizando las siguientes tareas:

- Análisis preventivo de casos diarios con el objeto de detectar posibles desvíos durante el servicio.
- Análisis y seguimiento de casos críticos en instancia pre-legal.
- Soporte y asesoramiento legal al equipo de Servicios al Cliente en relación a las consultas planteadas por nuestros clientes y proveedores.
- Confección de informes y reportes de auditoría de manera mensual (KPI).
- Seguimiento administrativo de servicios en garantía.
- Gestión de clientes conflictivos y resolución de casuísticas complejas en tiempo y forma (SLA cliente final, SLA partners, SLA interno).
- Actualización de términos y condiciones, alcance del servicio y cobertura.
- Interlocución entre la marca y el estudio jurídico representante, indicando nuestra postura ante casos pre-legales.

Ene. 2015 – Dic. 2015. Administración- Activación Posventa Service. Positivo BGH

Desempeño administrativo en el área de Post Venta como activadora de service, teniendo a cargo un grupo de más de 20 servicios técnicos en el territorio argentino, realizando las siguientes tareas:

- Atención personalizada a cada proveedor.
- Facturación: ingreso de facturas al sistema y control mensual de gastos de cada proveedor. Contacto con áreas internas de finanzas de la empresa.
- Control de órdenes de reparación realizadas detectando el SLA general e individual de la gestión,

- Abastecimiento de repuestos y envío para las reparaciones de los productos de la marca, gestionando el
- Retiro de las piezas defectuosas.
- Comunicación con Retails comercializadores de la marca para resolver
- Conflictos por plazos extendidos de reparaciones en garantía (consumidor final)
- Contacto con el área de ventas, clientes internos y externos de la compañía.

Mar. 2012 – Jul. 2012. Empleada Administrativa. Vacunar S.A.

Trabajo administrativo y contable en esta empresa, realizando conciliaciones de cajas de las sucursales, generando arqueos de las mismas, transferencias bancarias entre las sucursales, suma de ganancias diarias y presentaciones de tickets de tarjetas de crédito y débito
En el sistema utilizado (BAS); sumando también la organización y archivamiento de la documentación de dichas cajas en las oficinas. Trabajo temporal a plazo fijo.

Ene. 2011 – Ene. 2012. Representante de atención al cliente. Claro Argentina

Atención personalizada, incluyendo ventas a nuevos clientes.
Asesoramiento general a clientes en general y solucionando problemas o reclamos habituales que se presenten en el local. Manejo de dinero y diferentes formas de pago en cuestiones de ventas. Trabajo administrativo. Gestiones efectuadas bajo un instructivo de trabajo, la cual garantiza soluciones correctas en diversas situaciones.

Jul. 2006 – Dic. 2009. Ejecutiva de cuentas- telemarketer Semi Senior. ICT Group of Services of Argentina SA

Ejecutivo de cuentas y manejo de nuevos clientes para venta de servicios del banco HSBC (Dos años).
Telemarketer, llamadas in- out bounds para campaña de TELMEX en el área de ventas (Seis meses). Toma de reclamos y solución de incidencias en la campaña EDENOR en el área de Customer Service (Un año).

Conocimientos

Idiomas

Inglés nivel intermedio (oral, lectura y escritura adquiridos de manera particular y autodidacta).

Informática (nivel)

MS Office: Experto (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)
CRM: Avanzado
CRM Oracle Service: Intermedio
Peoplesoft: Intermedio
JD Edwards: Avanzado
Software de Gestión: Avanzado
Adobe Photoshop: Básico
Adobe Illustrator: Básico
Corel Draw: Básico

Otros Conocimientos

- Corte y Confección: realización de trabajos de corte, confección y moldería, junto con el armado de fichas técnicas de prendas estudiadas.
- Teatro: participación de talleres referentes a teatro, expresión corporal.

Referencias

Experiencia laboral: Positivo BGH - Activación Posventa - Legales

Referente: Ezequiel Tuchszerer (Fue mi jefe).

Contacto: Ezequiel.Tuchszerer@positivobgh.com / (011) 15-7029-4753.