

ELIOMAR JESÚS GOMES GUANIPA



PERFIL

Dinámico, creativo, analítico, proactivo, líder, con sólidos conocimientos y recursos personales que me permiten interactuar y llevar a cabo objetivos a todo nivel. Busco desarrollarme con éxito en cualquier ámbito de trabajo colaborando con el desarrollo de la empresa y superando mis metas. Capacitación constante y trabajo bajo presión. Comprometido a llevar a cabo los objetivos de las funciones.



DIRECCIÓN

Jesus de Asin 785
Lima, Rimac



TELÉFONO

917-035-778



CORREO ELECTRÓNICO

eliomarguanipa@gmail.com



CARNET DE EXTRANJERÍA

003971250

EDUCACIÓN

Septiembre 2012 – Julio 2016

Secundaria Completa • IEP. UNIDAD EDUCATIVA INSTITUTO PARAGUANÁ • Falcón, Venezuela

Enero 2018 – octubre 2018

Ing. Electrónica (3er Ciclo) • UDEFA • Falcón, Venezuela

ESTUDIOS

- INCES - Curso de Electricista
 - Cableado domestico
 - Empalmes
 - Reparación de circuitos eléctricos de alto voltaje industrial
- INCES – Curso de refrigeración
 - Control de Gas
 - Mantenimiento de Aire acondicionado y neveras
- Universidad de Falcón UDEFA
 - Microsoft Office: WORD, EXCEL, POWER POINT.
 - NIVEL AVANZADO
- ICPNA – Curso de Inglés
 - Nivel: Básico 10 (En curso)

EXPERIENCIA

- **Clínica Versalles**

Octubre 2018 – diciembre 2018

- Cargo: Atención al cliente
- Funciones:
 - Agendamiento de citas
 - Archivo de historias clínicas

- **Restaurant Humeao**

Noviembre 2018 – diciembre 2018

- Cargo: Administrador - Vendedor
- Funciones:
 - Coordinación del Servicio
 - Atención y supervisión de atención al cliente
 - Cierre de Caja
 - Inventario

- **Servicios de Call Center del Perú S.A (SCCP)**

Mayo 2019 – Enero 2020

- Cargo: Teleoperador
- Funciones:
 - Atención al cliente
 - Ejecutivo de Ventas: Líneas y equipos telefónicos

- **MDY BPO & Contact Center**

Octubre 2020 – Febrero 2024

- Cargo: Teleoperador
- Funciones:
 - Ejecutivo de atención al cliente empresarial
- Cargo: Back Office
- Funciones:
 - Programación de ejecuciones de servicios del cliente
 - Generación de reportes internos
- Cargo: Analista (Cargo sin nombramiento)
- Funciones:
 - Reportería de (TMG, TME, NS): Tiempo medio de gestión, tiempo medio de espera, nivel de servicio
 - Reportería de bloqueos (robo o pérdida) móviles masivos
 - Reportería de suspensiones (a solicitud del cliente o por cobranza) móviles
 - Seguimiento de indicadores de la campaña
 - Reportería de productividad de los ejecutivos
 - Elaboración y edición de base de datos y malla horaria de los ejecutivos
 - Supervisión del cumplimiento en los indicadores de la campaña
 - Emisión de alertas sobre eventos fraudulentos, detractores que generen incumplimientos en los objetivos de los KPIs
 - Solicitud de acciones correctivas para las alertas generadas con el seguimiento correspondiente
 - Elaboración y presentación en Power Point sobre el evolutivo de bases internas, seguimiento de

indicadores, avances porcentuales de resultados de la gestión de la campaña a fin de reunirse y exponer los resultados con el cliente CLARO (Jefes de coordinadores)

- Generar sugerencias y proponer nuevos objetivos retadores cuando exista incumplimientos.
- Realización de Feed Back al personal con fin de reconocer el desempeño o mejorar lo quiebres levantados de la operación
- Referente de calidad frente al cliente contratante y en reuniones con temas referente a la calidad e indicadores de la campaña.}

Observación: El último cargo mencionado se llevó a cabo durante el periodo de 2 años, sin embargo, no se tuvo nombramiento oficial ni cambios a nivel de planilla por parte de la empresa.

Para la veracidad de la gestión realiza y el desempeño por mi parte como analista se pueden comunicar con el Ejecutivo de Valor al Cliente: JOSÉ MANUEL MONTOYA DIAZ.

Teléfono: 929-514-524

CERTIFICACIONES OBTENIDAS

SCC
Servicios Call Center del Perú

Teléfono 51.1. 711-4422

A quien corresponda :

Lima, 31 de enero de 2020

CERTIFICADO DE TRABAJO

Por el presente certificamos que el (la) Sr. (Srta.) **GOMES GUANIPA ELIOMAR JESUS**, identificado (a) con PASAPORTE **096632022**, ha laborado en nuestra empresa **SERVICIOS DE CALL CENTER DEL PERÚ S.A.** desde el 4 de mayo de 2019, hasta el 31 de enero de 2020 desempeñando el cargo de **EJECUTIVO DE ATENCION AL CLIENTE**.

Se expide el presente certificado para los fines pertinentes.

Atentamente.


Jahayra Velarde Garcia
Gerente de Recursos Humanos
Servicios Call Center del Perú S.A
Lima - Perú

Jr. Camaná 678, 3er Piso Lima Perú
Central Telefónica: +511 711-4400
ventas@scc.com.pe
www.scc.com.pe

Scanned by TapScanner



Colaborador

Otorgado a:

Eliomar Gomes Guanipa

En reconocimiento a la excelente labor desempeñada durante el mes de **Julio 2019**, demostrando proactividad y colaboración constante.

Francisco Martinek Flores
Country Manager

Jahayra Velarde Garcia
Gerente de Recursos Humanos

Lima, agosto del 2019

