



Lina Maria Berrio Ruiz

El puerto de Santa María – Cádiz

Tel: 640826440

E-mail: mariaberrio931409@gmail.com

Disponibilidad: Inmediata

PERFIL PROFESIONAL

Asesora Comercial y Especialista en Atención al Cliente con amplia experiencia en la captación de leads y fidelización en sectores de energía y salud. Experta en gestión de objeciones, cierre de ventas y optimización de métricas de conversión. Poseo una gran capacidad para detectar necesidades y ofrecer soluciones personalizadas, siempre bajo estándares de calidad y rigor administrativo en el manejo de CRM.

COMPETENCIAS

- Atención al cliente multicanal (teléfono, WhatsApp, correo electrónico y plataformas digitales)
- Organización y gestión simultánea de múltiples solicitudes en entornos de alta demanda
- Resolución de incidencias con orientación a resultados
- Comunicación efectiva, empatía, escucha activa y detección de necesidades del cliente
- Venta cruzada, asesoramiento comercial y fidelización de clientes
- Manejo de caja diaria, arqueo y elaboración de informes
- Manejo de CRM, plataformas de reservas y sistemas digitales de gestión
- Uso de Microsoft Office (Word, Excel, Outlook)

EXPERIENCIA LABORAL

Teleperformance. Iberdrola. Jerez de la frontera, Cadiz

Asesora comercial

- Gestión de llamadas entrantes y salientes para información, comparación contratación de tarifas de luz/gas (mercado libre).
- Cualificación de oportunidades, detección de necesidades y propuesta de plan óptimo (potencias, discriminación horaria, servicios adicionales).
- Registro riguroso en CRM corporativo, verificación de datos y tramitación documental cumpliendo LOPD y estándares de calidad.
- Trabajo con scripts, métricas de conversión, control de tiempos y manejo de objeciones (precio, permanencias, dudas técnica).

Konecta. Medellín. Antioquia. Colombia

Teleoperadora Aseguradoras de Salud

- Recepción de llamadas de pacientes para la gestión de pólizas médicas privadas
- Programación de citas médicas y coordinación de ayudas diagnósticas
- Registro y actualización de datos de pacientes en plataforma digital
- Orientación a pacientes sobre procedimientos, coberturas y requisitos de servicios
- Apoyo administrativo en procesos de gestión documental y coordinación con aseguradoras

ACOA. Medellín. Antioquia. Colombia

Teleoperadora y atención al cliente

- Recepción y gestión de solicitudes de servicio vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico web y plataforma digital
- Resolución de incidencias en tiempo real, garantizando rapidez y satisfacción del cliente
- Manejo de caja diaria y elaboración de informes de gestión
- Registro preciso de datos de clientes y coordinación de servicios con conductores

Colchones SuaveFlex . Medellín. Colombia

Asesora de ventas

- Atención personalizada y venta consultiva, explicando características y garantías.
- Organización del espacio de venta y mantenimiento del orden de exposición.
- Apoyo en control de stock y seguimiento postventa para fidelización.
- Cierre de ventas y seguimiento postventa para fidelización de clientes
- Explicación de características, beneficios y garantías de productos

LOGROS

- Alta capacidad para resolver incidencias en tiempo real, garantizando la satisfacción del cliente en sectores de alta demanda.
- Experiencia comprobada en fidelización de clientes y asesoramiento comercial, logrando relaciones duraderas
- Reconocida por la empatía, escucha activa y comunicación efectiva, cualidades clave en la atención multicanal
- Contribución a la optimización de procesos administrativos y organizativos, asegurando precisión y rapidez en la gestión.
- Impulso de ventas y consecución de cierres efectivos, destacando en la promoción de productos y servicios.
- Reducción de tiempos de espera de clientes mediante gestión ágil y asignación eficiente de servicios.
- Generación de confianza y relaciones duraderas con clientes, lo que favoreció la repetición de compra y la fidelización.

ESTUDIOS

2011 Bachillerato Académico

Institución Educativa Antonio Roldán Betancur

2025 Máster en Inteligencia Artificial BIG scholli - Universidad Isabel I.

2026 Programa Generación Digital: Agentes del Cambio EOI