



LYDA ESPERANZA PERALTA BETANCOURTH

Especialista en Servicios de atención al Cliente y Gestión Comercial

PERFIL PROFESIONAL

Consultora comercial y especialista en experiencia del cliente, con más de 7 años de trayectoria multisectorial. Experta en la gestión del ciclo de venta completo, desde la captación en frío y visitas en terreno, hasta la fidelización y recuperación de cartera. Poseo una alta capacidad de negociación y adaptación a entornos de alta presión, enfocada siempre en la superación de KPIs de ventas y la excelencia en el servicio post-venta.

DATOS DE CONTACTO

📞 617 554 218

✉ lydaperalta628@gmail.com

HABILIDADES

- Interpersonales: Trabajo en equipo, orientación al cliente, comunicación eficaz.
- De Gestión: Responsabilidad, organización, planificación y perseverancia.
- Técnicas: Dominio avanzado de Excel, Word y PowerPoint. Adaptación a nuevos softwares.
- Competencias: Capacidad de empatía y escucha, adaptación y rápido aprendizaje, autodidacta, búsqueda de mejora continua.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Especialista en Fidelización y Atención al Cliente

Adecco - UNICEF | Feb. 2021 – Sep. 2024

- Logro clave: Optimicé los niveles de retención de donantes mediante estrategias de comunicación persuasiva y resolución eficiente de incidencias.
- Lideré la gestión de cobros y procesos administrativos, garantizando la continuidad de los aportes y la satisfacción del usuario.
- Superé los objetivos mensuales de fidelización, transformando reclamos en oportunidades de reconexión con la causa.

Asesora Comercial Integral de Banca

COFINCAFE – Cooperativa de Ahorro y Crédito | Feb. 2018 – Ene. 2021

- Logro clave: Ejecuté la expansión de la cartera de crédito mediante visitas estratégicas a empresas y una gestión comercial proactiva.
- Responsable del ciclo completo del cliente: apertura de cuentas, mantenimiento de servicios financieros y gestión de cobro de cartera.
- Garantice la precisión en operaciones de caja y procesos administrativos bajo estrictos estándares de cumplimiento bancario.

Consultora de Ventas y Desarrollo de Negocio

Sector Cosmético (Amway · Nuskin · Natura) | Mar. 2016 – Ene. 2018

- Logro clave: Incrementé la cartera de clientes activos mediante un asesoramiento personalizado y técnicas de social selling.
- Gestioné de manera integral el ciclo de venta: desde la captación y el seguimiento post-venta hasta la logística de pedidos.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado en Psicología (En proceso de homologación)

Universidad Antonio Nariño | Colombia | 2017 - 2022

Curso especial de atención y servicio al cliente

SENA | Colombia | 2016- 2017