

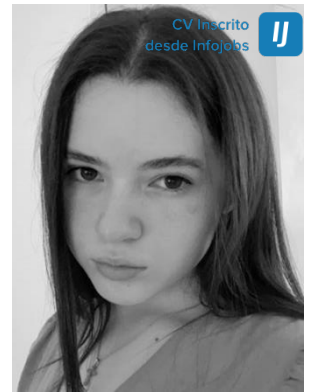
Casey Vásquez Pino

Zaragoza, 50013, España

+34 643 37 51 43

NIE: Z3545800Z

caseyvp20@gmail.com



Estudiante universitaria con experiencia en atención al cliente y gestión de reservas, con nivel C1 de inglés y experiencia en entornos internacionales. Sólidas habilidades de comunicación en inglés y español, con /capacidad demostrada para trabajar bajo presión, resolver incidencias de manera eficiente y ofrecer un servicio de alta calidad. Disponibilidad inmediata y flexibilidad horaria.

EXPERIENCIA LABORAL

- Recepcionista (Hotel El Panamá)** **Febrero 2022 - Abril 2023.**
Panamá City, Panamá
 - Gestión diaria de check-in y check-out para huéspedes nacionales e internacionales, resolviendo incidencias y coordinando con otros departamentos para garantizar la satisfacción del cliente.
 - Resolución eficaz de incidencias para garantizar la satisfacción del cliente.
 - Coordinación con distintos departamentos para asegurar un servicio eficiente y de calidad.
- Agente de Atención al Cliente (Platinum Care Services)** **Abril 2023 - Septiembre 2025.**
Panamá City, Panamá
 - Atención telefónica inbound y outbound a clientes de Estados Unidos en español e inglés.
 - Gestión de consultas, incidencias y cuentas de clientes mediante sistemas CRM.
 - Realización de llamadas de cobro (collections), negociación de acuerdos de pago manteniendo un trato profesional y orientado al cliente.
 - Desempeño como Analista de Calidad (QA), evaluando llamadas e interacciones para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y protocolos internos.
 - Elaboración de reportes y retroalimentación para la mejora continua del desempeño, comunicación y satisfacción del cliente.
 - Trabajo en entornos de alta presión, cumpliendo objetivos de productividad, calidad y satisfacción del cliente.

EDUCACION

- Colegio De La Salle Panamá** **2021.**
Diploma en Humanidades, Ciencias y Letras Panamá City, Panamá
- Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza – Centro Adscrito a la Universidad de Zaragoza (UNIZAR)** **2025- Presente.**
Grado en Turismo Zaragoza, Aragón, España

VOLUNTARIADOS

- Casa Ronald McDonald Panamá** **2019-2025.**
Panamá City, Panamá.

Apoyo en actividades de acompañamiento a familias y organización de eventos. Colaboración en tareas operativas y atención en recepción.

HABILIDADES

Comunicación efectiva Microsoft Office Adaptabilidad Liderazgo Atención al Cliente Trabajo en Equipo
Manejo de CRM Gestión de Reservas

IDIOMAS

Español..... Nativo

Inglés..... Avanzado (C1)
TOEIC -Test of English for International Communication