

Daniela Lopez



643756059

Danielalopezpa@gmail.com

Calle segovia, 11, pr. dr, 5007,
Zaragoza, Zaragoza

SOBRE MÍ

Profesional con sólida experiencia en atención al cliente y atención telefónica por más de 5 años. Proactiva, responsable y orientada a resultados, con alta atención al detalle. Me adapto rápidamente a nuevos entornos, trabajo muy bien en equipo y cuento con facilidad para liderar cuando la situación lo requiere.

HABILIDADES

- Excelente manejo de paquete office.
- Liderazgo
- Buen atención al cliente
- Manejo de redes sociales

EXPERIENCIA LABORAL

Teleoperadora

Zelenza CEX – Wizink bank

Junio 2024 – Enero 2026

- Atención telefonica de clientes de tarjeta de credito
- Información y resolución de consultas sobre facturación, intereses, cargos y movimientos
- Asesoramiento de sobre productos de ahorro y prestamos
- Gestion de consultas por correo electrónico, brindando soluciones claras y oportunas
- Resolucion de incidencias y seguimiento de casos para garantizar la satisfacción del cliente

Teleoperadora - Supervisora - Ejecutiva

Teleperformance (BPO) – Vodafone, Despegar y Cardif

Agosto 2017- Diciembre 2022

- **Ejecutiva para Cardif:** Gestion integral de la cuenta de seguros para tarjetas, liderando una operación de aproximadamente 300 personas (Supervisores y agentes)
- Seguimiento y analisis de métricas de ventas, productividad y calidad
- Implementación de mejoras operativas para optimizar resultados y desempeño del equipo
- **Supervisora Backoffice Despegar:** Supervision del area de back office para la campaña despegar enfocada en gestion de vuelos y aerolineas
- liderazgo de un equipo de 40 personas
- Control de calidad, cumplimiento de tiempos de respuesta y resolucion de casos completos de reprogramaciones
- **Asesora de retencion y portabilidad Vodafone:** Atencion y gestion de clientes en campaña de retencion y portabilidad
- resolucion de consultas y negociacion con los clientes para reducir las bajas
-

EXPERIENCIA LABORAL

Cajera - Dependienta

Forever 21 - Colombia

Diciembre 2013 - Febrero 2017

- Mantenimiento de flujo de caja preciso, registro de todas las transacciones y arqueo diario de caja
- Curso con el banco de la Republica de Colombia para el conocimiento correcto de billetes
- Asesoramiento a los clientes para facilitar el proceso de compra

Cajera

Mc donalds - Colombia

Noviembre 2012 - octubre 2013

- Mantenimiento de flujo de caja, registro de todas las transacciones y arqueo diario de caja
- Apoyo a diferentes areas, como salon y cocina
- Atencion al cliente.

FORMACION

Educación secundaria completa - Bachillerato (Colombia)

(equivalente a Bachillerato en España)

2001 - 2012

Centro de integracion educativa del norte

Fotografía, modelaje y actuación

2013 - 2016

TayroVision - Escuela de modelaje y actuación.

Comunicacion social y periodismo

Estudios universitarios incompletos (3 semestres)

2016 - 2019

Universidad Minuto de Dios, Colombia

IDIOMAS

- Español - Nativo
- Ingles - Medio