



Karolaine Ramos Camacho

Asesora de Servicio al Cliente |
Administrativa

ASESORA DE SERVICIO AL CLIENTE | ADMINISTRATIVA

Profesional con 6 años de experiencia en atención al cliente B2B y B2C, con énfasis en soporte administrativo, gestión de cuentas y resolución de necesidades. Experta en captación y fidelización de clientes, coordinación de procesos y manejo de herramientas administrativas.

Disponibilidad inmediata
Permiso de trabajo en Vigor

HABILIDADES

- Paquete Office avanzado + Google Workspace
- Escucha activa y orientación al cliente
- Gestión administrativa y coordinación de agendas
- Manejo de software (CRM) y elaboración de informes.

CONTACTO



633489268



Karoramos.18@gmail.com



Alicante

EXPERIENCIA LABORAL

Tienda online Kapora (Ecommerce)

Gestora de Atención al cliente -Ecommerce
Febrero 2020 – Septiembre 2024 (4 años y 8 meses)

- Trabajo remoto desde Colombia-Alicante
- Atención personalizada y resolución de consultas a +300 clientes mensuales vía WhatsApp, email y teléfono.
- Fidelización de cartera con tasa de recompra media del 68 % mediante seguimiento proactivo.
- Gestión integral del proceso postventa, incluyendo resolución de incidencias y soporte administrativo.
- Elaboración de informes de rendimiento y análisis con Excel avanzado para optimizar procesos.

ANDISEG LTDA. – Colombia

Ejecutiva de Relacion con Clientes.
Julio 2018 – Noviembre 2020 (2 años y 5 meses)

- Gestión y seguimiento administrativo de +400 cuentas mensuales, con recuperación media del 94% en plazos establecidos.
- Atención y negociación directa con clientes para resolver morosidades y acuerdos de pago.
- Coordinación de visitas técnicas y programación de agendas nacionales, asegurando eficiencia operativa.
- Soporte en ventas y atención a los clientes empresariales en todo el país, priorizando la satisfacción y retención.

CAJA COOPERATIVA CREDICOOP – Colombia

Asesora de Atención al cliente - Productos Financieros
Febrero 2017 – Noviembre 2017 (10 meses)

- Captación activa y asesoramiento personalizado de nuevos clientes, superando metas mensuales de un 120% promedio.
- Atención en ventanilla y visitas en campo, con enfoque en resolución de consultas y venta cruzada de productos (CDT, CDAT, Créditos, Seguros).
- Fidelización de socios mediante seguimiento administrativo y atención individualizada.

DATOS ACADÉMICOS

SENA SOFIA PLUS (2015 -2017) tecnóloga en gestión bancaria y de entidades financieras

SENA SOFIA PLUS (2019 - 2022) Marketing digital y difusión en redes sociales, educación online