



KELLY CASTRO

Correo:
castrocollazos19@gmail.com
Teléfono: 624253012
Lleida

Tengo más de 19 años de experiencia en atención al cliente, tanto presencial como telefónica, en sectores de comercio, formación y servicios. Me caracterizo por escuchar con atención, resolver problemas de manera práctica y generar confianza en los clientes. Soy dinámica, empática y me comprometo en cada proyecto para lograr resultados y fidelizar clientes.

EXPERIENCIA DE TRABAJO

Teleoperadora – ESNECA Formación, Lleida

04/2024 – 06/2025

- Atención y asesoramiento a clientes interesados en programas de formación.
- Gestión de llamadas entrantes y salientes, seguimiento y fidelización de estudiantes.
- Cumplimiento de objetivos comerciales y resolución de incidencias.
- Manejo de CRM para actualización de bases de datos.

Cuidadora de personas mayores – Particular, Lleida

10/2022 – 06/2023

- Acompañamiento y asistencia personalizada en actividades diarias.
- Supervisión de bienestar, medicamentos, alimentación, limpieza.
- Generación de confianza y trato empático.

Teleoperadora – GRUPO OSPEDALE G8, Cali - Colombia

06/2019 - 11/2021

- Atención de llamadas entrantes
- Agendamiento de citas médicas con especialistas
- Reprogramación o cancelación de citas
- Recepción y registro de quejas, reclamos y peticiones (PQR)
- Orientación sobre autorizaciones de exámenes y procedimientos
- Actualización de datos del usuario en el sistema

FORMACIÓN

Bachillerato académico (Colombia)

Formación Técnica Superior en Producción de Medios Audiovisuales Digitales (Colombia)

INFORMÁTICA

Curso de Excel Avanzado (40h) – FABRA Formación (Lleida, 2024)

HABILIDADES DESTACADAS

- Atención al cliente: escucha activa y detección de necesidades
- Empatía y comunicación efectiva
- Resolución de conflictos
- Fidelización de clientes
- Trabajo en equipo y proactividad
- Polivalencia y habilidades multitarea
- Confidencialidad y responsabilidad en la gestión de datos