



CARLOS ALBERTO HERNANDEZ



ACERCA DE MÍ

Profesional Honesto, responsable, colaborador, proactivo de buen carácter, asertivo con excelente disposición para innovar, busco siempre la eficacia y eficiencia de la empresa, me considero una persona integra con altos principios sobre todo consciente de la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios del entorno. Cuento con excelente disposición para aprender conocimientos nuevos y adaptación a las necesidades de mi actividad profesional, poseo espíritu investigativo de gran conciencia social, capacidad y habilidad para establecer buenas relaciones interpersonales. Cuento con mucha disposición para el trabajo interdisciplinarios y bajo presión.



CONTACTO

- Móvil: (34) 695201675
- Correo: chernandezn12@gmail.com
- Dirección: Calle Ponce de León, 8, 1J
- Ceutí - Murcia



CONOCIMIENTOS

- Ingeniero de sistemas de información
- MBA Alta gerencia Empresarial (En curso)
- Seminario "Como administrar y desarrollar servicio al cliente"
- Conducción de coches (Licencia clase B)
- Manejo de Excel, PowerPoint, Word
- Manejo y gestión de redes Sociales.
- Producción Audiovisual (Video, Fotografía, edición, pilotaje de drones).
- Elaboración y ejecución de proyectos orientados a servicio al cliente.



EXPERIENCIA LABORAL

Electricista

Empresa ELECFES (Murcia), Sept 2024 - Actual

- Montaje y desmontaje de estructuras luminosas.
- Carga y transporte de materiales.
- Apoyo en cableado y conexiones básicas.
- Cumplimiento de normas de seguridad.
- Orden y mantenimiento del área de trabajo

Gestor Telefónico Remoto (España)

Transcom (Colombia) Agosto 2023 - Dic 2023

- Atención al Cliente
- Campañas de promociones y gestión
- Reclamaciones
- Gestión de pedidos y provisión
- soporte técnico

Teleoperador Móvil (Cartera)

Energia SL (Colombia) Sept 2022 - Jun 2023

- Atención al Cliente
- Ventas Cruzadas
- Gestión de Reclamaciones
- Gestión de cobros
- Fidelización

Responsable Operativo Contact Center

Naturgy (Colombia) Mayo 2015 - Sept. 2022

- Dimensionamiento y planificación de plantillas de asesores.
- Creación de campañas de prospección y captación de nuevos clientes.
- Optimización de procesos y tecnología.
- Gestión y Cumplimiento de metas (KPI`s)
- Control de Calidad y experiencia del cliente
- Gestión del talento y clima laboral