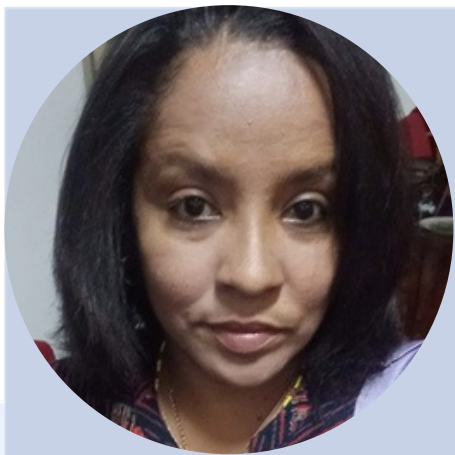


Rosa Alfonso Aldana

ACERCA DE MÍ

Profesional con amplia experiencia en atención al cliente, soporte técnico y gestión de incidencias, tanto en el sector de telecomunicaciones como en servicios financieros. Especializada en la resolución eficiente de problemas, asistencia telefónica y gestión de reclamaciones, garantizando una experiencia positiva para el cliente. Acostumbrada a trabajar con altos volúmenes de llamadas, herramientas de gestión y objetivos de calidad. Destaca por su capacidad de comunicación, empatía y resolución rápida de incidencias.

EXPERIENCIA LABORAL



CONTACTO



625331248



ralfonsostef@gmail.com



Dirección: Plaza Rebolera 5, 2 C
Zaragoza

HABILIDADES

- Comunicación asertiva
- Captación y fidelización de clientes.
- Gestión de activos
- Resolución de incidencias
- Puntualidad y responsabilidad.
- Negociación
- Compromiso y trabajo en equipo.

EDUCACIÓN

- **FP Equipos electrónicos de consumo.**

IPE "Osvaldo Herrera"

La Habana, Cuba

1996-2000

■ Atención a clientes Amazon

10/2025 a 02/2026

Funciones:

- Entrega de paquetes cumpliendo rutas y tiempos establecidos.
- Atención directa con clientes en la entrega.
- Gestión de incidencias en entrega o localización.

Majorel

10/2021 a 02/2023

- Atención telefónica a clientes para soporte técnico de fibra óptica e internet.
- Diagnóstico y resolución de incidencias de conexión.
- Asistencia al cliente en la configuración de router y dispositivos.
- Escalado de incidencias técnicas a departamentos especializados.

Iberalbión

09/2007 a 02/2012

- Atención telefónica a clientes para la gestión de incidencias relacionadas con tarjetas de crédito, inbound/outbound.
- Resolución de consultas sobre operativa, bloqueos, pagos y movimientos.
- Gestión de reclamaciones y seguimiento de incidencias hasta su resolución.
- Área de Collections: contacto con clientes para la gestión y negociación de deuda.
- Cumplimiento de objetivos de calidad, tiempos de llamada y satisfacción del cliente.

Logros relevantes:

- Resolución eficaz de incidencias manteniendo altos niveles de satisfacción del cliente.
- Experiencia en gestión de clientes en situaciones sensibles (deuda o reclamaciones).
- CRM

Itesal

03/2007 a 07/2007

Función: Embalaje de piezas de aluminio.

Etecsa

12/2000a 07/2004

Funciones:

- Soporte técnico a usuarios para el correcto funcionamiento de la red de internet.
- Asistencia telefónica y resolución de problemas de conectividad.
- Orientación al cliente en el uso de servicios de internet.

Idiomas

Español : Nativo,

Italiano: avanzado

Ingles : medio

Carnet de Conducir: SI

Vehículo propio: No