



HILIANA DORANIA ANTUNEZ

ATENCIÓN AL CLIENTE | GESTIÓN DE
COBRANZA | SOPORTE OPERATIVOS

EXPERIENCIA LABORAL

Atención al cliente/Gestión Comercial y Cobranza
Bancaria/Venezuela

- Numero 1 en desempeño, durante un (1) año consecutivo
- Gestion de cartera para los principales bancos del país
- Negociacion efectiva y recuperación de pagos
- Manejo de clientes difíciles y resolución de incidencias
- Trabajo por métrica y cumplimiento de objetivos mensuales
- Investigación continua sobre herramientas web3 y buenas prácticas del ecosistema
- Control básico de riesgos

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con experiencia en call center bancario, destacada como número 1 en gestión de cobranza durante 1 año consecutivo. Amplia capacidad para manejar clientes en situaciones de alta tensión, negociar acuerdos de pago y cumplir objetivos mensuales. Perfil digital en crecimiento con manejo de herramientas de Inteligencia artificial para productividad, redacción y análisis básico, inglés básico con apoyo de herramientas de traducción, en formación en Finanzas Descentralizadas (DeFi) con un claro interés en desarrollarme hacia roles de soporte digital y operaciones.

CONTACTO

- 641 05 07 80
- hda.es7325@gmail.com
- Aranjuez/España

COMPETENCIAS CLAVES

- Atención al cliente
- Atención telefónica
- Negociación
- Resolución de incidencias
- Comunicación clara
- Trabajo bajo presión
- Gestión del tiempo
- Trabajo por objetivos
- Alto nivel de adaptabilidad y aprendizaje
- Organización y autogestión

IDIOMAS

- Español nativo
- Inglés básico
- Portugues básico

FORMACIÓN

Finanzas Descentralizadas (DeFi)

Learning Héroes, finalización
septiembre/2026

Cursos Digitales, complementarios

Técnico Universitario Superior, en
Recursos Humanos, Completado,
Instituto "Antonio José de Sucre"
/Venezuela

COMPETENCIAS DIGITALES

- Manejo de IA para productividad (CHATGPT, Gemini, Claude)
- Uso de IA para redacción, resúmenes y organización de información
- Word
- Manejo de plataformas web y CRM
- Inglés básico con apoyo de herramientas de traducción