

# **CURRICULUM VITAE**

## **Detalles Personales:**

Nombre y Apellidos: Mishell Delfina Silvestre Díaz

Dirección: Asociación Mariscal Castilla mz b lote 9  
Santa Rosa

Teléfono: 947176842

Dirección de correo electrónico: mishelldiana190@gmail.com

## **Objetivos de Carrera:**

Demostrar mis habilidades y aspiraciones a seguir creciendo tanto en el ámbito laboral como en el académico para convertirme en una candidata ideal para este puesto de trabajo.

## **Educación:**

### **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

Carrera: Ingeniería de Sistemas

Me encuentro cursando el 8

ciclo Duración: Empecé en el año  
2009

Dentro de la Carrera llevo curso como:

Ingles : Intermedio

Word : Intermedio

Excel : Intermedio

Power Point:

Intermedio

## **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Carrera: Ingeniería Industrial

Curso el 3 ciclo de la carrera en curso.

### **Experiencia Laboral:**

Empresa: **Universidad cesar Vallejo**

Cargo: Atención al cliente

Área: ATC redes sociales

Inicio: Julio 2022 – febrero 2023

#### **FUNCIONES:**

Atención, registro y tipificación de consultas, quejas y reclamos entrantes por canales telefónicos, mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales.

Derivación, gestión y seguimiento de casos complejos o que dependan de otras áreas.

Ejecución de campañas de contractibilidad (venta, encuestas) por canales telefónicos, mensajería instantánea, correo electrónico y redes sociales.

**Empresa : SCALA PERU**

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICA EN LINEA UTEL**

Cargo: Asesor Estudiantil

Inicio: Noviembre 2021 – Junio 2022

- Contactar telefónicamente a los alumnos de los colegios e instituciones educativas (como academias, etc.) en cartera, siguiendo los pasos de ventas establecidos a fin de asegurar el cumplimiento de la meta de matrículas.
- Contactar telefónicamente a los prospectos con el fin de lograr el número de

matrículas de acuerdo a las ratios establecidos.

- Dar el feedback al Coordinador de Telemarketing sobre información relevante levantada durante las llamadas.
- Reportar sobre el avance de llamadas.
- Usar eficientemente el software asignado (CRM) para el control de llamada.

Empresa: T-PROVEO

Área: Logística

Cargo: Vendedor

Tiempo: septiembre de 2019 – enero de 2021 DESCRIPCIÓN:

-ENCARGADA DE ATENCION AL CLIENTE Y VENTA COMERCIAL DE EQUIPOS DE EPP Y EQUIPOS FARMACEUTICOS.

Empresa: MULTIVACACIONES DE CAMERON

Área:

Ventas

Cargo:

GESTOR

Tiempo: Julio de 2015 – Febrero de 2016 DESCRIPCIÓN:

-Realizar venta de programas vacacionales respondiendo todas las dudas y consultas acerca del viaje y posterior a ello coordinar los tiketes de vuelo con el área correspondiente.

Empresa: AQUAFONO

Área: Servicio al

Cliente/atención a Cargo:

GESTOR

Tiempo: Enero de 2009 - Noviembre de 2011 DESCRIPCIÓN:

-Coordinación con contratistas para averías domiciliarias y de grandes proporciones -resolver reclamos por cobros de servicio.  
- reportes de medición de indicadores llamadas entrantes.

Empresa: FORTEL PERU

Área: Servicio al Cliente

Cargo:

ASESOR DE VENTAS

Tiempo: Mayo de 2006 - Agosto

de 2008 DESCRIPCIÓN:

-Ventas de planes de larga distancia.

-Migración de líneas a los clientes de movistar. -verificación del buen servicio

Empresa : knecta

Área: Servicio al Cliente

Cargo: **Recaudadora y atención**

Tiempo: febrero de 2021 - Agosto de 2021

DESCRIPCIÓN:

-Recaudadora de donaciones para los cliente de Banbif y Diners club

que son socios de Unicef.

-Fidelizarlos para que pueden quedarse con nuestros servicios y gestión integral de la experiencia al afiliado

Empresa : MDY

Área: Atención al Cliente

Cargo: **Asesor**

Tiempo: enero de 2022 - Mayo de 2022

## **DESCRIPCIÓN:**

Repcionar llamadas de la central telefónica del 123 de claro Perú, resolver consultas diversas Y facilitar información de planes, promociones, etc

## **MIS COMPETENCIAS**

- Vocación de servicio, sensibilidad y alto compromiso con la niñez, ayuda social,etc.
- Entusiasta, proactivo y tolerante a la presión.
- Capacidad de comunicación fluida y asertiva con habilidades para empatizar.
- Capacidad de contar historias de vida con naturalidad, desenvolvimiento,emotividad y creatividad.

## **Posiciones de Liderazgo y otros logros:**

Trabajar con clientes también requiere una gran cantidad de liderazgo y cooperación pues tuve oportunidad de resolver sus inquietudes y problemas.

Los logros que obtuve gracias a mi desempeño fueron bonos de producción y asistencia como también el reconocimiento de mi supervisor por alcanzar la meta.