

Pedro Alberto Bellido C.

Edad 35 años.

La Chorrera, Urbanizacion Las Arboledas

Casa # 268

Tel : 62696731

Email : pedroalberto0330@gmail.com

Objetivo:

Poder obtener nuevos conocimientos en el área laboral y poder estar preparado para nuevos retos que se obtendrán mediante el respeto, valor, trabajo en equipo, actitud, aptitud, perseverancia.

ESTUDIOS.

2014
Panamá. Título Postgrado Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
Universidad Metropolitana de Educacion Ciencia y Tecnología.

2012
Panamá. Título Licenciatura en Administracion Maritima.
Universidad Metropolitana de Educacion Ciencia y Tecnología.

2009
Panamá. Título Tecnico en Adminditración Maritima.
Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología.

Idiomas: Español.

Programas manejados: Siscard, eibs, T24, Way4tdd, Way4tdc.

EXPERIENCIA LABORAL.

Junio 2016-Enero 2020 **Banesco S.A.**
Panamá **Cargo ocupado : Analista de gestion de calidad de servicio al Cliente.**

Tareas realizadas:

- Realizar el audito correspondiente de forma diaria a los ejecutivos del centro de atención al cliente Contact Center.
- Realizar capacitaciones a supervisores y agentes de nuevo ingreso.
- Certificacion de capacitacion al personal nuevo.
- Validar que el ingreso de reclamos por parte de los ejecutivos se efectuó de forma correcta.
- Validar estatus de la cuenta.
 - Registro de reclamos por fraude.
 - Análisis del estados de cuenta de tarjetas de crédito.
 - Analisis del estado de cuenta de productos de depositos.
 - Actualización de datos.
 - Brindar el soporte a supervisores de operaciones, realizar mantenimiento de Banca en línea, activación de tarjetas de crédito y tarjetas débito brindar el soporte a clientes internacionales y locales.
- Analista de gestion de calidad canales escritos.
 - Wathssap, instagram, email, web chat.

- Analista de gestión de servicios Republica Dominicana.
- Tester de pruebas funcionales core bancario.
- Analista de gestion de calidad de servicio al cliente proyecto entrust.

Junio 2015-2016 Banesco S.A.

Panamá

Cargo ocupado : Ejecutivo atención al cliente Contact center.

Tareas realizadas:

- Gestionar llamadas inbound.
- Completar informe con la gestion solicitada por el cliente para luego ser enviado al departamento encargado de procesarlo (after call work).
- Brindar información sobre productos bancarios a titulares de cuenta.
- Brindar información sobre requisitos apertura de productos bancarios.

2009

Umecit, promotor de carreras universitarias.

Panamá.

Tareas realizadas:

- Atención al cliente realizar entrevistas a las personas interesadas en ingresar a la universidad ofrecer carreras que se adecuan al perfil.
- Realizar el procedo de admisión.
- Participar el ferias a nivel educativo.
- Brindar apoyo a los diferentes despartamentos.

REFERENCIAS LABORALES.

Carlos Martinez

Banesco (Panamá)

Oficial de gestion Contact Center.

Teléfono : 6949-7846

E-mail : martinezb07@gmail.com

Orlando Jimenez

Banesco (Panamá)

Supervisor operaciones Contact Center

Teléfono : 6315-3051

Ernesto Martinez

Umecit (Panamá)

Coordinador de sede Chorrera.

Teléfono : 6891-5904

E-mail : coord.chorrera@umecit.edu.pa

REFERENCIAS PERSONALES.

Yudiette Eldemire

Amistad (Panamá)

Ejecutiva de cobros Palig Panama

Teléfono : 6841-5750

E-mail : yedelmire2@palig.com

Alejandro Bellido

Familiar (Panamá)

Teniente Servicio aereonaval

Teléfono : 6774-2825