

# **Silvia Mariela Acuña**

42 años

Plaza 2496 PB dto 9,

Capital Federal

Tel : 1540374985

Email : silvia.acunia@gmail.com

## **HABILIDADES Y ACTITUDES**

Vocación de servicio - Capacidad Analítica- Foco en resultados orientados al logro- Flexibilidad- Adaptabilidad a diferentes tareas, situaciones y circuitos- Habilidades de Negociación- Dinámica y resolutiva- Capacidad de trabajo en equipo.

## **EXPERIENCIA LABORAL**

**1999 - actualidad  
( 16 años )**

**QBE LA BUENOS AIRES, Sector Comercial**

**Cargo : Supervisora de Servicios al cliente ( 15 personas a cargo )**

Establecer Objetivos para cada área a cargo según estandares establecidos en la Cía.

Evaluación de desempeño de los Ejecutivos de las distintas áreas en relación a los resultados alcanzados durante todo el año.

Supervisión y Coaching con los ejecutivos para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos mediante monitoreo de llamadas telefónicas, reportes estadísticas de gestiones comerciales y administrativas.

Propuestas de mejoras en los circuitos de trámites a los distintos sistemas. Desarrollo de acciones destinadas a la fidelización de cartera de clientes y morosidad.

Atención telefónica y personalizada de los requerimientos de Siniestrados. Consultas de siniestros, reintegros de viáticos, gtos de farmacias, evoluciones médicas, administración y contención de reclamos.

Atención telefónica y personalizada de los requerimientos de Empresas, productores, clientes internos y contadores referente a la resolución de pedidos de Certificados de Cobertura, Autorización para la emisión de certificados que se encuentren en situación de morosidad, traspaso, emisión de copias de póliza, emisión de listado de Cuiles, ingreso de Comitentes, cotizaciones, cambios de ciu y distintas gestiones comerciales.

Recepción : Monitoreo de las llamadas que ingresan al conmutador de la Cía y su derivación a las distintas áreas . Atención personalizada. Supervisión de equipo definición de procesos y acciones eficientes.

Respuesta o derivación a los requerimientos ingresados por los distintos clientes vía mails o fax que ingresan a la casilla de la Cía.

Mailroom : Organización y supervisión de la documentación que ingresan para los distintos sectores de la organización. Recepción y Clasificación de la documentación que se recepciona de las distintas suc. Del interior, clientes, productores, proveedores y Casa Central. Su posterior sellado y distribución de toda la documentación clasificada.

Cadetería Motos : Organización y seguimiento de los requerimientos de viajes de toda la Cía. Reportes mensuales que permitan bajar los costos de dichos pedidos.

Ventanilla Electrónica : Seguimiento y respuesta a los requerimientos de AT.al cliente solicitados por la SRT.

**Febrero 1997 – Mayo 1999**  
**( 1 año y 3 meses )**

**Telecom Argentina, Sector Comercial**  
**Cargo ocupado Asesora Comercial**

Asesoramiento en gestiones Comerciales ( Atención al cliente en procedimientos, venta de productos y servicios ), Back Office de reintegros y reclamos( Seguimiento y respuesta a todos los reclamos que ingresaban en cuanto a facturación o servicio ). Capacitación en asesoramiento de gestión comercial a nuevos integrantes y asistente de supervisión para nuevos integrantes.

**Marzo 1995 – Diciembre 1996**  
**( 1 año y 9 meses )**

**Banco Patricios, Sector Comercial**  
**Cargo ocupado Asesora Comercial**

Ejecutiva de cuentas en atención Comercial a grandes cuentas, Atención personalida en sucursal Villa Crespo. Análisis de clientes para la apertura de nuevas cuentas o productos.

## FORMACIONES ADICIONALES E INTERESES

Telemarketing – Escuela Argentina de Negocios  
Dirección de Ventas – Escuela Argentina de Negocios  
Atención al Cliente en Consultora Recursos Sr. José Obras  
Venta de Productos y Servicios en Telecom Argentina  
Atención Telefónica en Telecom Argentina – Sr Philip Haussman  
Calidad de Clientes, retención de clientes y manejo de quejas- Escuela Argentina de negocios  
Investigación de Mercadeo y Clave de Fidelización- Escuela Argentina de negocios  
Guía de supervisión y Administración – Interconnect  
Tallerde Calidad y Atención al Cliente – Ordoñez Bianco Consultores  
Liderazgo y Conducción de Equipo de Trabajo – Uade  
Diplomado en call Center y Contact Center Management – Universidad de Belgrano  
Integrar distintas disciplinas que conforman la actividad de un Call Center/ Contact Center para contribuir a la formación de Profesionales en el efectivo Gerenciamiento del Sector

## ESTUDIOS

**Año 1996**  
**CABA** **Licenciatura en Marketing, 4º año ( Restan 9 materias )**  
Universidad de Palermo

**Año 1991**  
**CABA** **Licenciatura en Comercio Internacional**  
UADE

**Año 1990**  
**CABA** **Título Perito Mercantil**  
Instituto Casa de Jesús

**Idiomas:**  
**Ingles:** Básico ( En curso )