

CURRICULUM VITAE



Nombre y Apellido: Claudia Alejandra Ferrazzano
Nacionalidad: Argentina
D.N.I: 16783627
Calle: Sarachaga 3410
Barrio: Castelar (Morón)
TEL de contacto: 1566674207
Estado civil: Casada
Disponibilidad horaria: Full Time
Correo electrónico: claudia.ferrazzano@hotmail.com

Desarrollo Académico:

Estudios primarios: Instituto Isidro Casanova. Islas Malvinas 3280, La Matanza
Estudios secundarios: Instituto Privado San Justo (Perita Mercantil con conocimiento en PC)
Estudios universitarios: Universidad de Morón Ciencias Económicas (incompleto)
Estudios Terciarios: Secretariado y Márquetin Empresarial UTN “Universidad Tecnológica Nacional “.

Experiencia Laboral

Paraguay

Trafopar, UIP. (Unión Industrial Paraguaya)

05/07/2013 al 01/12/2013

Secretaria de Presidencia. (Fernando de la Mora, Asunción, Paraguay)

La hora de las Compras.

05/12/2014 al 15/06/2014

Gerente comercial Marketing y Logística
(Encargada de locales)

Administrativa en AGP (Asociación de Granjeros del Paraguay)

Argentina.

Romí-Pack (Argentina)

Desde 08/2011 al 14/01/2013

Conducción del departamento de Customer Care

Actividades que desarrolla el departamento : Captación y distribución de las llamadas entrantes, según corresponda (asesor-distribuidor-zona).Recepción de clientes.

Asesoramiento telefónico.

Soporte operativo de los asesores corporativos.

Por esta vía se le informa al cliente todo lo que solicite, desde facturación, fecha de entrega, color logo y formatos de sus bolsas, etc. De ahí la comunicación con otros departamentos. Recepción de reclamos por demora en fecha de entrega, contención y asesoramiento. Se lo requiere derivación.

Confirmación de puestas en maquina con el asesor o el cliente según el caso, para remitir respuesta a Producción.

Impresión de SQ.

Mail salientes de POS-VTA. (Si lo requiere, reclamo de contacto a quien corresponda).

Asesoramiento a repentinas visitas a la fábrica. (Tipos de bolsas, cantidades mínimas, etc.) Y la derivación correspondiente.

Consultoría creativa, estudio de mercado y captación de nuevo y potenciales clientes.

Qualytél Latinoamericana SA

Desde 02/2010 a 08/2011

Agente de retención del departamento de bajas para Vodafone, España, testeo de nuevos formatos y asistente del departamento de back office.

Banco Patagonia

Desde 07/2010 a 11/2010

Ejecutiva de cuenta. Desarrollo de cartera, atención y captación de nuevos clientes.

Manejo y administración de cuentas.

Munchi's

Desde 10/2010 a 01/2011

Agente de atención al cliente y supervisión de la cadena de heladerías, atención de reclamos, cross selling y upselling.

Telefónica de Argentina

Desde 08/2004 a 12/2009

Me desempeñé en los siguientes sectores de la empresa según el tiempo y crecimiento laboral:

- Agente de Ventas y Atención al Cliente para Telefónica de Argentina.
- Coordinadora del departamento de Back Office (CNC), y de telecobranzas para Telefónica de Argentina.
- Coordinadora del Departamento de Verificación (Calidad, Ventas PYMES)
- Supervisión del Departamento UNPRE (Unidad Preferencial de Telefónica) 0800 in. (desde el 2007).
- Instructora y/o Capacitadora de Productos, para la Venta, la carga en sistemas y para la gestión Comercial.
- Selección de personal Para la Cuenta. (Cursos dictados por Masha Baumgarten)
- Instructora y Formadora, para las cuentas (YPF, Johnson, Disco, y otras).
- Empresa Action Line de Argentina. (Telefónica de Argentina S.A) TASA.

HTA (Hutchinson de Argentina)

Desde 03/2002 a 06/2004

Supervisora de los departamentos de Atención al cliente, ventas, Post-Venta, Tele cobranzas de empresa de telefonía fija móvil GSM.

HABILIDADES

- Actitud Proactiva
- Orientación a resultados
- Sentido común
- Excelente capacidad para el trabajo en equipo
- Visión analítica

Otros conocimientos

- inglés básico
- Manejo de PC (Paquete de office, gestores de datos, portales Comerciales en internet e intranet).
- Ceremonial y Protocolo en “Instituto L’Art Centro de enseñanza”.