



John Jairo Torres Rodríguez

3228873909 - 3014907465
Calle 128 n 88 B 46 • Bogotá • Colombia
jhonjairotorres02@gmail.com
Soltero • 31 años. 22 de mayo 1989



“Determinado, motivación, ético”

De fácil trato, actitud franca y respetuosa, establezco nexos laborales cordiales, proclives a crear un ambiente de trabajo productivo y comprometido con los objetivos empresariales, con la actitud de adaptación a los nuevos retos que se interpregan en los caminos laborales. Estudiante y actualmente en proceso de grado de carrera profesional Licenciatura en Filosofía. Por último, la experiencia laboral ha sido sobre procesos de servicio al cliente, desde el área presencial, call center, medios electrónicos y formativos.

COMPETENCIAS

- Manejo del estrés
- Corrección de textos
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Competencias comunicativas
- Cumplimiento
- Innovación
- Excelencia profesional
- Redacción

Español 
Inglés 

Software: Excel, Word, PowerPoint, Outlook, WordPress.
Aplicativos: CRM, SAP, Citrix, Avaya, Intranet.

EDUCACIÓN

1999 - 2005
Bogotá, Colombia

Bachillerato Académico
Gimnasio Nueva Colombia de Suba

2012 - 2019
Bogotá, Colombia

Licenciatura en Filosofía
Universidad Nacional Abierta y a Distancia

EXPERIENCIA

12 de marzo 2020
01 de julio de 2020

Bogotá - Colombia

Gente Disponible - Proasistemas

Práctica: COORDINADOR PQRS

- Revisión de las Pqrs entrantes, para ingresarlas al sistema mediante una página de Intranet
- Seguimiento a las Pqrs que están sin responder y escaladas a áreas correspondientes de responder al cliente final.
- Responder a través de correo electrónico y redes sociales a las quejas o solicitudes puestas por los clientes,
- Seguimiento y asignación de tareas a los gestores de PQRS.
- Creación de informes sobre las gestiones semanalmente realizadas.
- Contestar telefónicamente a las peticiones del cliente final.
- Coordinación de las labores encargadas a los gestores

16 de mayo 2019 – 08
de noviembre 2019

Bogotá - Colombia

Gold RH – Persianas Safra

Práctica: ANALISTA DE GARANTÍAS

- Recepción de las garantías que se recibían por parte de los proveedores, sobre las compras de pedidos que llegaban defectuosos y solicitaban garantía.
- Respuesta sobre el tiempo de garantía mediante correo electrónico, redes sociales, WhatsApp, telefónicamente y presencial.
- Gestión con los asesores comerciales de la empresa, sobre las garantías que se recibían desde el área comercial.
- Programación de técnicos especializados en el producto, como, por ejemplo, distribución de técnicos por áreas de las ciudades y coordinación de tiempos con el proveedor o cliente final.

02 de noviembre 2011
06 de agosto 2018

Bogotá - Colombia

Unisono

Práctica: Agente call center, Back Office - Formador

- Desde noviembre del año 2011 hasta mayo del 2013, cumplí labores como asesor Call center, en la recepción de las llamadas de servicio al cliente, compra de tiquetes de avión o estancias en hoteles o reservaciones en entradas a parques o museos.
- De igual manera, se atendían las reclamaciones por las garantías que se recibían telefónicamente.
- Desde mayo del 2013, hasta agosto del 2018 ejercí labores como Back Office, en las cuales contestaba por escrito a través de un aplicativo, redes sociales y chat las solicitudes o reclamaciones que recibíamos por parte de los clientes.
- Mensualmente se realizaba informe sobre el número de reclamaciones o solicitudes que se recibían al área de Back Office.
- Monitoreo de los asesores, sobre las llamadas que se efectuaban en el Front Office.
- Desde Febrero de 2014 hasta agosto de 2018 ejercí y apoyé al área de formación, en las cuales dentro de las labores que debía hacer era capacitar al personal nuevo que ingresaba en la campaña, seleccionar las personas por competencias que estuvieran adecuadas para las labores a realizar, los grupos de capacitación eran entre 10 a 40 asistentes, las cuales dependían del personal que se necesitará.
- Retroalimentación y capacitación al personal antiguo sobre los nuevos procesos o los cambios que se tenían dentro de las funciones para contestar telefónicamente al cliente.

Referencias Personales

- Andrea Aponte Cárdenas
Ciudad: Bogotá
Profesión: Química Industrial
Celular: 3118243836
Email: aaponte03@gmail.com
- Jhon Efraín Bonilla Castro
Ciudad: Bogotá
Profesión: Jefe Enfermero
Tel: 6838472
Celular: 314 292 7292
Email: john.bonilla02@gmail.com
- Wilson Alexander Gómez
Ciudad: Bogotá
Profesión: Economista
Teléfono: 731 9016
Email: axelgz.9@gmail.com

Intereses

- ✓ Ayudar económicamente a mi familia.
- ✓ Obtener maestría en el campo de la educación
- ✓ Conseguir un empleo en el cual pueda desarrollar mis capacidades y donde pueda demostrar mis capacidades
- ✓ Apoyar socialmente a las personas que me rodean.
- ✓ Liderar equipos donde pueda contribuir en la transformación de las vidas de los demás.

JHON JAIRO TORRES RODRIGUEZ

C.C 1018426208

CEL 322 8873909 – 301 490 7465 • E-MAIL
jhonjairotorres02@gmail.com