





# Norma Angelica Soriano Becerril



## CONTACTO

-  Av. palmas Mz. 3 Lt. 12
-  5654416846
-  normaangelica1255@gmail.com
-  11/08/2000

## OBJETIVO

Analista de calidad con excelentes dotes de observación. Gran capacidad de evaluación de los procesos para garantizar que cumplan con los estándares establecidos. Responsable de atención al cliente con excelente capacidad de análisis y resolución de problemas.

## COMPETENCIAS

- Evaluación y gestión de calidad
- Implementación de mejoras
- Adaptabilidad
- Atención al cliente
- Facilidad de palabra

## EXPERIENCIA

Abril 2024 - presente

**Analista de calidad**, Nexo it, Getnet Santander, Naucalpan, Estado de México

- Implementación de estrategias de mejora continua en la etiqueta telefónica.
- Apoyo en el reclutamiento y capacitación del nuevo personal.
- Análisis objetivos de las llamadas de los agentes.

Mayo 2022 - Abril 2024

**Ejecutivo telefónico**, Nexo it, Getnet Santander, Naucalpan, Estado de México

- Resolución de los problemas y reclamaciones de los clientes.
- Asesoramiento, información y atención telefónica y digital a clientes.
- Realización de encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio.

Marzo 2021 - Octubre 2021

**Asesor educativo**, AHJ ENDE, Naucalpan, Estado de México

- Cumplimentación de documentación e informes educativos.
- Gestión de las bases de datos relacionadas con los alumnos y la oferta formativa.
- Asesoramiento a los clientes sobre los requisitos y beneficios de los programas educativos.

## ESTUDIOS

**Bachillerato**

Preparatoria Oficial no. 323, Naucalpan de Juárez, 08/2016 – 07/2019