**CURRICULUM VITAE**

DATOS PERSONALES

GISELA ORIANA MAUREIRA CARTES

**Domicilio:** Ongolmo N° 1131 dpto. 811 Concepción.

**Fecha de nacimiento:** 24 de noviembre de 1970

**Cedula de Identidad:** 11.576.139-0

**Estado civil:** Soltera

**Número telefónico:** 9/32664723

**Licencia de Conducir:** Clase B

**Correo Electrónico:** maureiracartes47@gmail.com

Me caracterizo por mi pro actividad y mantener siempre una conducta asertiva, poseo la capacidad de ajustarme al marco de mis competencias y a las condiciones del rol que desempeño, soy una persona dinámica y muy leal a mi equipo de trabajo, además de poseer una personalidad equilibrada, autoestima positiva, con capacidad de adaptación a cambios, habilidades comunicativas dicción, escucha activa, capacidad de crear, innovar e implementar.

MI PERFIL

 Trabajador y experimentado recepcionista con varios años de experiencia sirviendo como empleado de apoyo y atención a clientes. Experiencia en la creación de agendas, concertar citas, venta de productos y prestación de un servicio de atención al cliente. Facilita la capacidad de gestionar los entornos de recepción con dedicación y respeto, además de gestionar una serie de tareas administrativas. Deseoso de unirse a un nuevo equipo de personas, y ayudarles como un recepcionista comprometido y apasionado.

FORMACION ACADEMICA

 Enseñanza Media Completa año 1988 Concepción.

 Secretariado Ejecutivo Centro de Estudios Manpower 1989

 Asistente Social Instituto Profesional La Araucana Sede Concepción año 2013

EXPERIENCIA PROFESIONAL

**Febrero – Octubre 2020:** Me desempeño como Secretaria Recepcionista en Centro Medico yDental Zapadores:

* Encargada de darle la bienvenida a los pacientes proporcionándole la información necesaria requerida.
* Actualizar registro y ficha de pacientes, actualizando datos personales requeridos.
* Responder, registrar y responder las llamadas proporcionando una información básica solicitada por el usuario.
* Recibir y responder diariamente los correos Electrónicos, notificaciones, avisos o certificados.
* Mantener la sala de recepción en orden, organizar textos de lectura, folletos informativos y revistas.
* Realizar tareas Administrativas adquisición de materiales de oficina, organización del transporte para visitas domiciliarias, reservas de horas médicas organización y almacenaje de informes y exámenes médicos, confirmar horas agendadas.
* Ofrecer apoyo a los pacientes que utilizan los sistemas para concertar citas a través de Internet.
* Asegurarse de que las fichas de los pacientes estén actualizadas y disponibles para el médico o Dentistas u otro profesional de la Salud.
* Mantener la confidencialidad de la información de los datos de los pacientes.
* Capacidad de comunicación incluyendo un lenguaje claro y profesional.
* Capacidad de gestionar la información requerida por el paciente e usuario.
* Ser amable, eficiente y servicial con los usuarios.
* Mantener una actitud relajada y tranquilizadora frente al usuario.
* Capacidad de trabajar bajo presión.
* Habilidades en el manejo de herramientas informáticas.
* Trabajo en Equipo e iniciativa propia.
* Manejo en habilidades básicas de contabilidad
* Manejo Programa IMED y DENTALINK

**Junio - Julio 2019: Reemplazo** como Secretaria Administrativa TelefonistaEmpresa GWE Tubomin:

# Encargada de la atención telefónica, atendiendo los requerimientos de los clientes. Ofreciendo soluciones, servicios o productos de acuerdo a las necesidades de los clientes por medio del teléfono, ya sea que reciba las llamadas o bien, que las haga.

* Derivar llamadas a sus respectivos anexos.
* Recepcionar y contestar correos electrónicos.
* Atención de Clientes.
* Gestionar , organizar y planificar las tareas Administrativas requeridas
* Emisión de facturas y guías de despachos.

**Diciembre 2018 a marzo 2019:** Medesempeño como Secretaria Recepcionista en Casino Serrano de Carabineros (Dirección de Bienestar). Encargada de responder los requerimientos de clientes y funcionarios activos o en retiro, tanto en persona como vía telefónica:

* Responsable de las llamadas telefónicas, correos electrónicos entrantes y salientes, recibir, clasificar y entregar la correspondencia.
* En algunos casos promover los servicios o productos de la Empresa.
* Llevar un registro y ocuparse del calendario de citas de reservas de salón de reuniones, comidas, gimnasio.
* Llevar a cabo tareas de apoyo Administrativo
* Archivar y organizar documentos tanto físicos como digitalizados.

**2017:** Me desempeño como Secretaria Administradora en Local de Servicios de Internet encargada de contribuir con el logro de los objetivos de la empresa garantizando una gestión adecuada en las ventas y supervisando que se cumplan con la adecuada atención a los clientes entregando así el mejor servicio y calidad en atención:

* Atención telefónica en relación a los requerimientos de nuestros clientes entregando una respuesta a tiempo y satisfactoria.
* Dirigir coordinar y supervisar la labor de las personas a mi cargo con el fin de garantizar una atención de calidad a nuestra clientela.
* Organizar la distribución física de productos más adecuados para el local.
* Controlar la imagen del local.
* Supervisar al personal dando cumplimientos a sus horarios y labores dentro del local.
* Prever situaciones futuras y anticipar hechos inciertos, trazar actividades futuras.

**2011:** Vendedora y encargada de Tienda October Mall Plaza del Trébol en Talcahuano:

* Planificar y organizar las actividades de la tienda.
* Responder y realizar llamadas telefónicas a nuestros usuarios y clientes dándole solución y repuesta a los requerimientos de estos para mejorar la eficiencia de nuestros servicios.
* Asignar tareas al personal y delegar responsabilidades.
* Llevar a cabo actividades de recursos humanos.
* Supervisar y vigilar rendimiento del personal en los cumplimientos de las metas.

**2006 – 2010:** Jefa Administrativa local de Estampado, Serigrafía, Impresión, Restauración de Fotografías entre otros:

* Encargada de asegurar el buen funcionamiento, realizando labores tales como archivar, planificar y coordinar las actividades generales del local.
* Recepcionar documentos como; facturas, guía de despacho, compras etc.
* Atender llamadas telefónicas de nuestros clientes tomando pedidos de acuerdo a sus necesidades con el fin de entregar el mejor servicio y a la menor brevedad posible.
* Atender visitas proveedores.
* Realizar pedidos, compras de insumos.
* Encargada del personal, turnos

**2003 – 2008:** Secretaría Recepcionista en Oficina de Rentas Vitalicias en la comuna de Tomé.

* Encargada de responder y realizar llamadas telefónicas a todos nuestros clientes con el fin de concretas las citas correspondientes según las necesidades de cada uno de ellos con el fin de entregar la información adecuada y a tiempo
* Organizar archivos, atención al público, transcripciones, dotación de papelería, insumos para la oficina.
* Ejecutar las actividades que le correspondan para el cumplimiento de los procedimientos Establecidos en Convenio con CCAF Los Héroes.

INFORMATICA

**Manejo de Software:** Nivel Intermedio, Microsoft Office.

CUALIDADES

Profesional con facilidad para integrar, cooperar y liderar equipos de Trabajo, compromiso y disposición para trabajar en base a metas exigentes, Proactiva y asertiva.

# Disponibilidad Inmediata.

# Gisela Maureira Cartes

# 11.576.139-0