**GLORIA CONCHA ARCE**

**Administrador de Empresas.**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
| **Resumen y Logros** | Administradora de Empresas, con experiencia en administración / desarrollo de producto. Un profesional dinámico con habilidades en liderazgo, negociación y trabajo en equipo, que ha construido exitosamente nuevos métodos para cumplir con las metas anuales proyectadas aumentando la percepción del servicio en los clientes.  Adicionalmente tengo sólidas bases y experiencia en el área de Servicio al Cliente, fidelización y resolución de reclamos tanto presencial como en forma telefónica tratando de entregar una oportunidad solución. |
|  |  |
|  |  |
| **Experiencia Profesional** | **2017 – 2020 Comercializadora de productos naturales ltda.**      **Administradora de local**    Empresa en el mercado de Alimentación con diversificación de productos, de los cuales mantuve la jefatura de dos gelaterias en dependencias de mall,  Responsabilidades:   * Velar por cumplimiento con costos presupuestados en forma establecidos. * Supervisión de personal a cargo, en cuanto a las remuneraciones, vacaciones, licencias,horarios etc. * Realización de pedidos y recepción de facturas, nota de créditos, etc. * Responsable del inventario de más de 100 ítem productos. * Control de Ventas y depósitos de los puntos de Venta.     **2012 -2017**  **Food Solution .cl**  **Administrador de Casino**    Empresa de mayor crecimiento en el mercado de Alimentación Colectiva y servicios de Coffee . Empresa de Capitales Internos con desarrollo de Producto y diversificación, estándares de servicio, con atención a Universidades, Clínicas, Colegios y Grandes Empresas.( Escuela de Medicina Universidad de Chile ,Municipalidad de Sgto. , ETC).    Responsabilidades:   * Imagen Corporativa de los Servicios y/o Productos de la Compañía, Estándares y Controles   Según Políticas.   * Encargada del área Administrativa del casino. * Velar por cumplimiento con costos presupuestados en forma establecidos. * Supervisión de personal a cargo, en cuanto a las remuneraciones, vacaciones, licencias, etc. * Realización de pedidos y recepción de facturas, nota de créditos, etc. * Responsable del inventario de más de 100 ítem productos. * Control de Ventas y depósitos de los puntos de Venta. * Responsable de organización de eventos especiales a comensales.   **2008 - 2012 Empresa de telecomunicacion**    **Claro Chile.**  **Ejecutiva de atención cliente**  Empresa de Telecomunicaciones con Presencia en Chile, entregando productos móviles televisión y hogar.  Responsabilidades:   * Encargada de revisar documentación personal de clientes. * Habilitación de Imei , desactivación de cuentas * Bloqueo de servicios, visar contratos   **2000 - 2007 Empresa de telecomunicacion**  **Movistar**  **Ejecutiva de atención cliente presencial**  Empresa de Telecomunicaciones con Presencia en Chile, entregando productos móviles televisión y hogar.  Responsabilidades:   * Control de estándares definidos por la Compañía, mejora constante en el servicio y satisfacción del cliente. * Encargado de despacho de los productos según requerimientos de clientes, su control y seguimiento * Encargado de la reposición de los productos. * Control de Ventas. * Retención a clientes de mayor estándar en la compañía.   **1998 - 2000 Empresa AFP**  **Provida Chile**  **Ejecutiva de atencion cliente**  Empresa de fondos de pensiones multinacional, encargada de recaudación y inversión de cuotas de afiliados con el propósito de manejar beneficios de jubilación.  Responsabilidades:   * Encargada de incorporación de nuevos clientes. * Responsable de entregar información solicitada de cuentas individuales de cada afiliado * Atención personalizada para clientes afiliados , cálculo de pagos jubilación o productos adicionales |
|  | **1993-1997** **Mcdonald’s Chile**  **Encargada de local**  Responsabilidades:   * Encargada del área Administrativa del casino. * Velar por cumplimiento con costos presupuestados en forma establecidos. * Supervisión de personal a cargo, en sus puestos de trabajo. * Recepción de facturas, nota de créditos, etc. * Responsable del inventario de más de 100 ítem productos. * Control de Ventas y depósitos de los puntos de Venta. |
|  |  |
|  |  |
| **Estudios Básicos y Superiores** | **1989-1992**  **Escuela de Aplicación Abdón Cifuentes**   * Enseñanza Media   **Escuela Holanda, Hermanas Franciscanas.**  **1981-1988**   * Enseñanza básica   **1993 -1996**  **Instituto Duoc**  Título : Administrador de Empresas. |
|  |  |
|  |  |
| **Seminarios y Cursos** | * Manipulación de alimentos bajo la norma Haccp . * Técnicas de gestión integrados de Calidad para Auditores ISO 9001 * Resolución y Gestión de Servicio al cliente. |
|  |  |
|  |  |
| **Datos Personales** | * Edad: 45 años * Estado civil: Casado. * Nacionalidad: Chilena * Dirección: Calle uno 5150 isla de maipo * Celular :09-73371743 * Email: secapo@gmail.com * Carné de Identidad: 14258437-9 |
|  |  |
| **Otros** | Dominio de Word, Excel, Correo Electrónico, Internet.   * Hobbies: leer, repostería, manualidades, deporte . |

**Referencias**

* **Gabriel Pino Garrido**

**Jefe de operaciones Food solution ltda.**

[Gabriel.garrido.94@gmail.com](mailto:Gabriel.garrido.94@gmail.com)

C: +56969174610

**Rodrigo Flores Paredes**

**Gerente de operacion Melba**

[Rodrigofloresp.@gmail.com](mailto:Rodrigofloresp.@gmail.com)

C: + 56950075617

**Jessica Oyarzo**

**Encargada R.R.H.H**

[jessica.oyarzo.94@gmail.com](mailto:jessica.oyarzo.94@gmail.com)

C:+56954223670