**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

C: +56969174610

**Rodrigo Flores Paredes**

 **Gerente de operacion Melba**

Rodrigofloresp.@gmail.com

C: + 56950075617

**Jessica Oyarzo**

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

jessica.oyarzo.94@gmail.com

C:+56954223670