



CECILIA CANCHIG

T 9 65940865

C cecicanchig@gmail.com

D Mapocho 4242

S Quinta Normal

DATOS

Nacionalidad: Ecuatoriana.
Estado Civil: Divorciada.
Rut: 14.713.118-6.

EXPERIENCIA

Asistente Comercial Red Empresarios

Banco BCI | Noviembre 2024 a Marzo 2025

- Asistir a Ejecutivo Comercial en consultas o requerimientos del cliente, enfocándose en la resolución de solicitudes operativas y comerciales.
- Gestionar ingresos operacionales del ejecutivo, como curse de cuentas simples, cuentas con plan, créditos (fogape, boleta de garantía, aumento línea de sobregiro, etc.) mandatos, registro de firma, entre otros.
- Coordinar entrega de los productos y el cumplimiento dentro de los plazos establecidos.
- Atender y/o re direccionar todo lo que ingresa en los canales de atención como correo, meet, chat, teléfono.
- Efectuar seguimiento a los casos o eventos gestionados en los diferentes canales de comunicación.
- Atención de clientes de manera presencial, telefónica y correos.

Asistente comercial servicio integral a clientes empresas.

Banco BCI | Diciembre 2023 a Julio 2024

- Realizar solicitudes para gestionar operaciones bancarias como (emisión de vale vistas, autenticación de boletas de garantía, pagos a tarjeta de crédito, certificados de saldo, certificados swift, certificado de cuentas, cierre de cuenta corriente, activación de tarjeta de crédito para uso en el extranjero, cuadratura de tarjetas de crédito, entre otros).
- Atención a clientes interno y externo, resolución de consultas sobre productos y servicios.
- Revisar y actualizar procedimientos, con el fin de ser derivadas al área correspondiente.
- Gestión y seguimiento de requerimientos tanto de cliente interno como externo.
- Atender y/o re direccionar todo lo que ingresa en los canales de atención como correo, meet, chat, teléfono.
- Resolución de problemas y quejas de los clientes, de manera efectiva y eficiente, mejorando la satisfacción del cliente.
- Agendar y gestionar reuniones con ejecutivos para revisar y ejecutar mejoras al servicio.
- Mantener actualizadas las normativas y regulaciones bancarias.
- Coordinación, gestión y trabajo en equipo interno como en otras áreas para entregar un servicio integral.

FORMACIÓN

- Licenciada en Contabilidad, Universidad ESPOL de Guayaquil
- Curso de Atención al Cliente con PNL, Cámara de Comercio
- Cursos de Capacitación en Servicio de Atención al Cliente (Entel) y Comunicación Efectiva (Entel)
- Curso de Manejo de Seguridad de la Planificación y Plan de Continuidad del Negocio (Soleduc)
- Curso de Modelo de Prevención de Delitos (Instituto Bancario Guillermo Subercaseaux)
- Curso de Formación de Auditores Internos en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000

Ejecutivo Mesa de Ayuda N2 - Backup de Supervisora

Coasin | Febrero 2022 – Agosto 2023

Cliente Banco de Chile

- Brindar soporte técnico de nivel 2 a usuarios internos.
- Asistir en la supervisión del equipo y asumir responsabilidades adicionales en ausencia de la supervisora.
- Garantizar la resolución eficiente de incidentes y solicitudes dentro de los plazos establecidos.
- Mantener actualizados los procedimientos a los ejecutivos que dan servicio al cliente interno.
- Gestión de ticket de soporte
- Análisis y resolución de problemas informáticos.
- Recepción y registro de llamadas, correos y chat.
- Capacitación a usuarios sobre el uso del sistema y aplicaciones.

Asistente Comercial Banca Persona

Banco Security | Febrero 2014 - Marzo 2018

- Proporcionar asistencia y soporte a los ejecutivos comerciales en la gestión de clientes.
- Coordinar reuniones y seguimiento de trámites administrativos.
- Mantener una comunicación efectiva con los clientes para garantizar su satisfacción.
- Colaboración con el equipo de banca para lograr objetivos y metas.
- Ejecutar estrategias de venta para incrementar la cartera de clientes y aumentar las ventas.
- Análisis y mejoras de los diferentes procesos para entregar información real y efectiva al cliente interno y externo

Ejecutivo Atención al Cliente y Asistente Comercial Banca Persona

Banco BBVA | Agosto 2011 - Enero 2014

- Atender las consultas y requerimientos de los clientes, ofreciendo soluciones adecuadas a sus necesidades.
- Gestionar la apertura de cuentas y brindar asesoramiento en productos y servicios bancarios.
- Realizar actividades administrativas y de seguimiento de operaciones financieras.
- Apoyo en la venta de productos financieros (tarjetas de créditos, seguros, créditos de consumo, apertura de cuentas, entre otros).

REFERENCIAS

Subgerente Centro Empresarios

Nombre: Lorna Jiménez Vásquez

Celular: 942418621

Jefa de Servicio Empresas Banco BCI

Nombre: Mónica Pallacan

Celular: 958112943

Jefa de Servicio Contact Center Banco Security

Nombre: Luz Osorio

Celular: 984365197

-Curso del Secreto Bancario
Banco BCI

- Estudiante de Inglés
Intermedio (Tronwell y Wall Street)

-Manejo de Software
Windows
Microsoft Office
PowerPoint,
Access (nivel usuario)
Excel (nivel intermedio).
Power Bi
Salesforce
Nexus
Ondemand