



PERFIL

Gestor de atención al cliente, recepcionista, auxiliar de inventario y control de calidad, conocimiento en técnicas de ventas, emprendimiento liderazgo e innovación. 11 años de experiencia trabajando en empresas del rubro de la energía eléctrica, de trato directo por teléfono y correo con clientes difíciles, facturación, cobros, reclamos.

DATOS PERSONALES

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:
Catacamas, Olancho 26/01/1980

Edad: 44 AÑOS

ESTADO CIVIL: Casada

LICENCIA DE CONDUCIR
Liviana, carro mecánico y automático

TELÉFONO: **31813301**

CORREO ELECTRÓNICO:
anafabics80@gmail.com

DIRECCIÓN:
Residencial Lomas de la Florida.
Tegucigalpa D.C.

ANA FAVIOLA CISNEROS CRUZ

BACHILLER TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AGROPECUARIAS

FORMACIÓN

Centro Universitario Tecnológico "CEUTEC"
Inicio con Carrera Licenciatura en derecho empresarial 2011
Unidades valorativas del plan aprobadas 5
Instituto Departamental "La Fraternidad"
1996 – 1998 Juticalpa, Olancho
Titulo obtenido; Bachiller Técnico en Administración de Empresas
Agropecuarias

EXPERIENCIA LABORAL

Empresa Energía Honduras EEH (Gestor de atención al cliente)
2016 - 2020

4 años de experiencia en atención al cliente en empresa del rubro de la energía eléctrica de forma directa, por teléfono, correo; continuamente recibiendo cursos y evaluaciones para mejorar en la atención de clientes difíciles, cobros, reclamos, solución de problemas, relaciones interpersonales

Droguería LAIN (Auxiliar de control de calidad e inventarios)
2008 - 2009

Experiencia en realizar inventarios y control de calidad de productos farmacéuticos

Ingeniería Gerencial, Consorcio SEMEH (Oficial de atención al cliente)
2000 - 2007

7 años de experiencia en empresa del rubro de la energía eléctrica, medición, facturación, atención al cliente y recepción

Taller Electromotores Cisneros (Administradora y recepcionista)
1999 – 2000

Administradora, recepcionista, vendedora y auxiliar en taller de electricidad y venta de repuestos

COMPETENCIAS

Habilidad y experiencia en atención al cliente

Exelentes habilidades comunicativas

Trabajo con entusiasmo y proactividad

Capacidad para adquirir experiencia en temas de interés

Don de gentes y empatía

Trabajo en Equipo

Adaptacion al cambio

Manejo de Microsoft Office

Técnicas en ventas, emprendimiento y liderazgo.

AFICIONES PASIÓN POR LOS ANIMALES,
LA NATURALEZA, INTERÉS POR LA
FOTOGRAFÍA, LA BISUTERÍA, RESINA
EPÓXICA, EL EMPRENDIMIENTO, EL CULTIVO
DEL CAFÉ.

CURSOS Y CERTIFICADOS

Actualmente recibiendo Curso virtual “Puesta en marcha e innovar”

Del 5 de febrero al 12 de marzo 2024, Duración 80 horas.
INFOP, HP-LIFE

Curso virtual “Control de calidad en café”

Del 8 al 16 de enero 2024. Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso virtual “Técnicas en ventas”

Del 29 enero al 2 de febrero 2024, Duración 15 horas.
INFOP

Curso complementario “Trazabilidad Social: Del Conocimiento a la Practica”.

Del 4 al 8 de diciembre 2023. Duración 5 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo “En agricultura regenerativa”

Del 22 al 30 de mayo 2023. Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo “En tecnologías aplicadas a la agricultura”

Del 10 al 18 de abril 2023. Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo “En emprendimiento”

Del 6 al 14 de marzo 2023, Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo “El ABC del Café; Practicas básicas del cultivo de Café”

Del 6 al 14 de febrero 2023, Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo en “Calidad de Café y Arte Latee”

Del 9 al 17 de enero 2023, Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso intensivo en “Postcosecha y Calidad del Café”

Del 12 al 20 de diciembre 2022, Duración 7 horas.
Nestlé y la Fundación COHONDUCAFÉ

Curso integral “Iniciativa por los jóvenes en la caficultura”

Del 26 de septiembre al 30 de noviembre 2022
45 horas concluidas del curso integral de jóvenes caficultores en los
Módulos de salud, higiene y nutrición, Mi finca, Mi Café, Ofimática
Administrativa, emprendimiento y liderazgo.
Empresas patrocinadoras NESTLE, COHONDUCAFÉ, NESCAFÉ, CADELGA
Y GOBIERNO DE LA REPUBLICA DE HONDURAS.

Curso virtual de inglés medio III

Del 19 de abril al 14 de mayo 2021, duración 60 horas. INFOP

Curso “calidad en atención al cliente”

Agosto 2016 Duración 16 horas. INFOP- EEH

Curso “Procesos comerciales”

Septiembre 2003 Ingeniería Gerencial-SEMEH

REFERENCIAS PERSONALES

Jonny Eduardo Lozano Cel. 89515135

Reportero gráfico (Secretaría de estado de la presidencia)

Dora Celestina Ruiz Cel. 88401209

Casa presidencial