



ALEJANDRO ANTONIO SOTO URQUIA

PERFIL PROFESIONAL

Técnico Profesional con perfil analítico y comercial, enfocado en la maximización de la productividad y la satisfacción del cliente. Cuento con habilidades avanzadas en negociación, manejo de objeciones y gestión de carteras de clientes. Mi enfoque se basa en la integridad, la agilidad operativa y la capacidad de asesorar al cliente de manera efectiva para facilitar la toma de decisiones y el incremento de las ventas.

EXPERIENCIA LABORAL

GSP | Asistente de Planificación y Operaciones

Marzo 2022 – Agosto 2022

- **Gestión Estratégica de Cuentas y Postventa:** Coordiné la logística de entregas garantizando el cumplimiento de los tiempos pactados con clientes clave, lo que resultó en un incremento en el índice de satisfacción y fidelización de cuentas corporativas.
- **Enlace Comercial y Negociación:** Gestioné la comunicación directa con proveedores y clientes para la resolución de incidencias en envíos, actuando como mediador para asegurar soluciones rápidas que evitaran la pérdida de contratos.
- **Optimización del Ciclo de Venta:** Agilicé el control documental y el flujo de pedidos, reduciendo los tiempos de espera del cliente final y permitiendo una rotación de inventario más dinámica y eficiente.

Clínica Integral Parcelso | Asistente Ejecutivo Administrativo

Febrero 2019 – Agosto 2021

- **Excelencia en Atención al Cliente de Alto Nivel:** Lideré la gestión de agendas y atención presencial/telefónica para el área ejecutiva, brindando un servicio personalizado que incrementó la retención de pacientes y la productividad del área en un 30%.
- **Optimización de la Experiencia del Usuario:** Implementé protocolos de respuesta y manejo de información que redujeron los tiempos de espera en un 40%, mejorando drásticamente la percepción de calidad del servicio y la agilidad institucional.
- **Detección de Necesidades y Seguimiento:** Desarrollé sistemas de seguimiento para acuerdos y sesiones de trabajo, asegurando que cada requerimiento del cliente fuera atendido con precisión, lo que facilitó el cierre de convenios y colaboraciones estratégicas.
- **Gestión de Conflictos y Fidelización:** Actué como primer punto de contacto para la resolución de quejas y solicitudes complejas, transformando experiencias negativas en oportunidades de mejora y relaciones a largo plazo con los usuarios.

Características y competencias clave

- **Gestión de Riesgos y Seguridad.**
- **Análisis y Reportes de Gestión.**
- **Optimización de la Experiencia del Cliente.**
- **Microsoft Office.**
- **Idiomas: Español nativo | Inglés básico (en formación activa).**
- **Excelencia en el Servicio: Escucha activa, trato cordial y enfoque proactivo en la resolución de necesidades del cliente.**
- **Resiliencia Operativa.**
- **Liderazgo y Capacitación:**

PERFIL

Técnico Profesional con enfoque en Excelencia Comercial y Gestión de Resultados.

Tegucigalpa, Honduras.

CONTACTO

3141- 2579 | 7214-0976

CORREO ELECTRÓNICO:

sotoalejandro82@gmail.com

Educación:

Bachiller Técnico Profesional en Construcciones Metálicas – Instituto Polivalente Nuevo Paraíso.

CERTIFICACIONES:

- MOOC UNIDADES DE CUMPLIMIENTO – ODILO
- ASUNTOS INTERNOS – WORLD CUSTOMS ORGANIZATION

ACTIVIDADES RELEVANTES

- Capacitador Certificado – ASJ.
- Voluntario (Democracia en Acción) ASJ