



# Estephania Armenta Roque

Analista con una experiencia de más de 4 años, capaz de simultanear varias tareas. Experiencia en la planificación y desarrollo de planes de trabajo mediante la coordinación y participación de todo el equipo para incrementar indicadores sobre atención al cliente.

Conocimientos para realizar análisis e identificar fortalezas y áreas de oportunidad en el área de cobranza y atención al cliente.

Optimizar procesos y maximizar los resultados. Capaz de elaborar informes y presentar los resultados de la forma más adecuada. Con predisposición dinámica y proactiva.

## CONTACTO

C. Cobre, Barrio de San Francisco s/n, Mineral del Monte, Hidalgo.

771 290 36 84

[estephani.4rmenta@gmail.com](mailto:estephani.4rmenta@gmail.com)

02 febrero 1993  
Mexicana

## FORMACIÓN

-Licenciatura en Derecho, Titulada 05/ 2017.  
Centro Universitario Continental – Pachuca de Soto, Hgo.

-Manejo de paquetería Microsoft Office.

## HISTORIAL LABORAL

**Supervisor Básico ISO 27001:2013.** 10/2021 HASTA 02/2022  
**Planeación Estratégica y Mejora Continua**  
Atento Servicios S. A de C.V. Pachuca de Soto, Hidalgo.

- Documentación e implementación de la Norma ISO 27001:20013 y 9001:2015.
- Elaboración y presentación de informes y resultados de Planeación Estratégica y mejora continua.

**Agente de Eficiencia de Proceso** 07/2017 HASTA 10/2021  
Atento Servicios S. A de C.V. Pachuca de Soto, Hidalgo.

- Búsqueda de soluciones que garanticen la satisfacción del cliente y al mismo tiempo sean viables para la empresa.
- Conocimiento de metodología NPS, medición de la recomendación del cliente.
- Capacitaciones en servicio al cliente.
- Elaboración y presentación de informes y resultados mensuales y anuales.
- Análisis para identificar fortalezas y áreas de oportunidad.
- Planes de trabajo para elaborar estrategias que ayuden a incrementar indicadores de recomendación y recuperación.

**Teleoperador.** 01/2014 HASTA 01/2015  
Atento Servicios S. A de C.V. Pachuca de Soto, Hidalgo.

- Cobranza y atención a clientes BBVA, llamadas de salida.

## APTITUDES

Capacidad de resolver problemas, toma de decisiones y aprender de los hechos.

Capacidad para expresar y apreciar emociones propias y ajenas.

Capacidad para preparar y dirigir grupos de trabajo.

Habilidades comunicativas y negociación.

Capacidad de trabajo en equipo, adaptación, creatividad y disciplina