



# FLORENCIA DIAZ BRITOS



3512053273



flordiazbritos@hotmail.com



Pampas, B° Argüello

## Datos académicos

### Profesora de Educación Inicial (2017)

Colegio Normal Superior "Dr. Alejandro Carbo".

### Secundario completo (2009)

Colegio William. C Morris.

## Conocimientos Informáticos

Paquete de Office

Suite de Google

Sistemas Operativos ( Windows )

APP de gestión de proyectos ( CRM )

APP de gestión de proyectos ( Canva )

## Habilidades

Comunicación

Adaptabilidad

Motivación

Empatía

Organización

Creatividad

Evaluación y retroalimentación

Planificación

Innovación

Trabajo en Equipo

## Experiencia laboral

### Supervisora

Grupo Nods - Noviembre 2023- actualidad

- Seguimiento de los indicadores KPI,s.
- Gestión de la calidad de las llamadas.
- Implementación de oportunidades de mejora
- Coaching a los asesores
- Elaboración de Informes en cuanto calidad de leads entrantes, motivos de no venta y armado de PDA

### Líder de Operaciones

Konecta - Abril 2022 - Noviembre 2023

- Seguimiento de los indicadores KPI,s.
- Análisis de las conversaciones en RRSS y Chat.
- Informe semestral de cada asesor sobre competencias adquiridas
- Elaboración de PDA a nivel equipo e individual sobre los objetivos no alcanzados.
- Control de gestión en : ausentismo, cumplimiento de logueo y uso de auxiliares.

### Atención al cliente

Konecta - Julio 2013- Enero 2022

- Asistencia a los clientes de Personal, Personal Flow y Arnet
- Asesoramiento en el área técnica, administrativas y facturación.
- Lograr la satisfacción de los usuarios utilizando herramientas de fidelización, contención y retención.
- Atención mediante llamadas telefónicas, redes sociales y Chat.

### Docente titular

Jardín Maternal Luz Clarita - Febrero 2018- Enero 2019

- Cooperaba en la planificación, preparación e implementación de juegos y actividades dinámicas, que fomenten el desarrollo de los niños.
- Aplicaba una variedad de técnicas de enseñanza
- Identificaba y atendía las necesidades de cada niño, orientándolo adecuadamente
- Realizaba seguimiento de la progresión individual y el desarrollo de cada niño, para asegurar que cumplan con los objetivos de aprendizaje.
- Desarrollaba un ambiente seguro, higiénico, de estimulación, y cuidados a bebés y a niños.