# **CURRICULUM VITAE**

**NATALIA VILLALBA BENÍTEZ**

Dirección: Calle Gregorio López y Fuentes, número 247, Col. Izztaccihualt – Benito Juárez, C.P.: 03520

Celular: 55 81668834

Correo: nvillalba2015@gmail.com

Nacionalidad: colombiana.

Situación migratoria: visa con permiso de trabajo.

**PERFIL PROFESIONAL**

Soy técnica en producción de medios audiovisuales y fotógrafa recién egresada de la universidad. Soy dinámica, proactiva, con muchas ganas de aprender y superarme profesionalmente.

Poseo conocimientos básicos en el área de cine, radio y fotografía habiendo participado en dos cortos, un spot institucional, una producción publicitaria y una radio revista. He realizado fotos para eventos sociales y photoshoot.

Soy una persona con aptitud de servicio, responsable, honesta y ordenada; aprendo con facilidad los procesos que me indiquen. Siempre estoy dispuesta a las críticas constructivas y a las mejoras.

Tengo amplia experiencia en atención al cliente personalizada y telefónica. Me esmero por ofrecer calidad en el servicio a los proveedores y colaboradores dentro de los parámetros exigidos por la empresa.

Domino de forma básica el paquete de office: Word, Excel, Ppt.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**S.I.C. Producciones - Ciudad de Guatemala, Guatemala**

Pasantía

**Actividad:** Estuve trabajando con ésta empresa en una producción publicitaria para una marca de jugos en polvo.

Se me asignó el catering el cual llevé a cabo con éxito y afortunadamente tuve la oportunidad de colaborar en asistencia de producción y claqueta.

**Tiempo:** Esto se llevó a cabo en un día con llamado a la 6:00 am y finalización a las 9:30 pm.

**Actividad:** Para la misma compañía realicé cámara fija en un evento de graduación de un colegio donde se utilizaron en total 4 cámaras fijas y 2 móviles.

**Tiempo:** Este evento se realizó desde 2:00 pm hasta las 6:30 pm.

**EXPERIENCIA LABORAL**

**Empresa: Editorial Santillana S.A. – Ciudad de Guatemala, Guatemala**

**Cargo:** Atención al Cliente

**Función:** Atención telefónica y personal al cliente brindándole información de precios o contenido de los libros para hacerlos sentir cercanos a la empresa, apoyo a los asesores y demás compañeros para solucionar inconveniente o dudas, seguimiento de procesos internos, archivar pedidos, control en Excel de los pedidos ingresados o casos pendientes.

**Fecha:** 16 de agosto de 2016 a 30 de noviembre de 2016. Segunda temporada.

**Empresa: Agencia de Seguros y Fianzas Comercial Albram – Ciudad de Guatemala, Guatemala**

**Cargo:** Recepcionista

**Función:** Atención telefónica al cliente interno y externo, recepción de correspondencia y papelería, realización y entrega de facturas, cheques y cartas con diferentes destinos, control interno de emisión de cheques y facturas, control contable de facturas para retención del IVA, control de comisiones generadas a la empresa, manejo de correo electrónico Outlook, inventario de insumos para oficina y control de pedido del mismo, archivar documentos, uso de fotocopiadora y scanner.

**Fecha:** 14 abril de 2016 a 30 de Julio de 2016

**Empresa: Editorial Santillana S.A. – Ciudad de Guatemala, Guatemala**

**Cargo:** Atención al Cliente

**Función:** Atención telefónica y personal al cliente brindándole información de precios o contenido de los libros para hacerlos sentir cercanos a la empresa, apoyo a los asesores y demás compañeros para solucionar inconveniente o dudas, seguimiento de procesos internos, archivar pedidos, control en Excel de los pedidos ingresados o casos pendientes.

**Fecha:** 03 de agosto de 2015 a 31 de marzo de 2016. Primera temporada.

**Empresa:** **Zayta & Xoc S.A.S. – Bogotá, Colombia**

**Cargo:** Cajera-Mesera

**Función:** Barista, responsable de caja, atención a la mesa, control inventarios y planillas de control interno, captación de clientela presencial y telefónicamente.

**Fecha:** 16 de agosto de 2014 a 30 de enero de 2015

**Empresa:** **Café Montaña Roja S.A.S. – Bogotá, Colombia**

**Cargo:** Cajera-Mesera

**Función:** Barista, responsable de caja, atención a la mesa, preparación de repostería y horneo de pastelería, control inventarios y planillas de control interno, control pos ventas.

**Fecha:** 01 de diciembre de 2013 a 12 de julio de 2014

**Empresa:** **Teleperformance – Bogotá, Colombia**

**Cargo:** Agente call center español

**Función:** Atención en call center para empresa de telefonía, brindar información, asesoramiento y direccionar llamadas.

**Fecha:** 15 de junio de 2013a 20 de noviembre de 2013

**Empresa:** **Aesthetic Medical Spa – Bogotá, Colombia**

**Cargo:** Asistente Administrativa

**Función:** Manejar dos agendas, contestar teléfonos, consignar y retirar dinero, atención personalizada, control de historias médicas.

**Fecha:** 01 de noviembre de 2011 a 30 de mayo de 2012

**ESTUDIOS REALIZADOS**

**Técnico en Producción de Tv, Radio y Medios de Comunicación**

Universidad San Pablo de Guatemala

PCS Internacional (convenio con la USP)

2016, Guatemala

**Curso de Atención al Cliente**

Grupo Santillana

2015, Gutemala

**Diplomado en Fotografía Creativa**

PCS Internacional

2015, Guatemala

**Bachillerato en Ciencias y Letras**

Gimnasio Unión Nacinal

2008, Colombia

**REFERENCIAS LABORALES**

**Gillermo Alvarado**

Gerente de Operaciones

Tel.: 2429-4300 ext. 306

Guatemala

**Wilson Escobar**

Supervisor de Atención al Cliente Edit. Santillana S.A.

Cel.: 5689-7357

Guatemala

**Brenda Grünebaum**

Recepcionista Edit. Santillana S.A.

Cel.: 4471-3001

Guatemala

**REFERENCIAS PERSONALES**

**Luis Guillermo Bernal**

Director Global Santillana Compartir, Editorial Santillana S.A.

Cel.: +52 1 55 4540-8516

**Isabel Hoyos**

Asistente de Producción

Cel.: +52 1 55 1305-1099

**Marco Aurelio Moreno**

Ingeniero de Sonido, Productor Musical

Cel.: +52 1 55 2947-1812