MARTA VIZCAYA HERNÁNDEZ

ATENCIÓN AL CLIENTE | SERVICIO Y OPERACIONES BANCARIAS

Email: martavizcayahernandez856@gmail.com | LinkedIn: linkedin.com/in/marta-vizcaya-her

PERFIL PROFESIONAL

Profesional de atención al cliente con más de 8 años de experiencia en el sector bancario, brindando atención directa y gestionando operaciones con precisión, responsabilidad y confidencialidad. Experiencia complementaria en ventas digitales independientes, comunicación con clientes y presentación de productos. Me caracterizo por la escucha activa, la empatía, la atención al detalle y la capacidad para mantener un trato profesional en situaciones exigentes. Busco aportar estas habilidades en posiciones de atención y soporte al cliente.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Cajera bancaria | BANDEC
Junio 2018 – Actualidad

- Atención directa a clientes y orientación durante la realización de operaciones bancarias.
- Procesamiento de operaciones siguiendo los procedimientos establecidos y los controles correspondientes.
- Manejo responsable de información y documentación de carácter confidencial.
- Verificación cuidadosa de datos y operaciones, manteniendo la precisión y la atención al detalle.
- Atención de consultas y situaciones que requieren paciencia, comunicación clara y trato respetuoso.
- Organización del trabajo y cumplimiento de responsabilidades en un entorno que exige concentración y rigor.

Gestora de ventas digitales independiente | Por cuenta propia
Septiembre 2025 – Actualidad

- Promoción y comercialización de productos de otras empresas mediante un modelo de ventas por comisión.
- Comunicación de información sobre productos a potenciales clientes para facilitar decisiones de compra.
- Atención de preguntas y seguimiento de las consultas de los interesados durante el proceso comercial.
- Aplicación de habilidades de comunicación persuasiva y orientación al cliente en conversaciones de venta.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ingeniería Industrial

Instituto Politécnico Ernst Thälmann | Título obtenido, febrero de 2003

CURSOS Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Comunicación efectiva — Santander Open Academy
- Escritura efectiva y persuasiva — Santander Open Academy
- SEO y marketing de contenidos — Santander Open Academy
- Comercio electrónico (E-commerce) — Google Actívate
- Productividad personal — Google Actívate

COMPETENCIAS

Atención y servicio al cliente • Soporte al cliente • Comunicación efectiva • Escucha activa y empatía • Resolución de consultas • Operaciones bancarias • Manejo confidencial de información • Atención al detalle • Gestión de ventas • Promoción de productos • Comunicación escrita • Organización y responsabilidad

IDIOMAS

Español: nativo | Inglés: básico