Romina Declerk Bertotto

F.Nacimiento: 06/07/1980 - Casada

Tel. 1555621232

**declerk@outlook.com**



*Soy Periodista técnica universitaria cursando la Licenciatura en Comunicación Social y paralelamente curso el Profesorado en docencia superior para profesionales a distancia.*

 *Me caracterizo por ser una persona responsable y proactiva, con buenas habilidades comunicativas, motivación al logro y capacidad para establecer y trabajar en grupo.*

*Tengo experiencia en el área administrativa y de gestión así como en la elaboración, ejecución y seguimiento de diferentes tareas comunicativas dirigidas a clientes tanto internos como externos.*

Experiencia

Analista de retención y fidelización Swiss Medical Group

Abril de 2013 - Actualidad

Análisis de cuentas según rentabilidad, aplicar acciones de retención y fidelización de acuerdo al análisis realizado. Cumplimiento de objetivos mensuales.

Seguimiento administrativo de trámites y reclamos. Redacción de informes. Archivo de documentación de socios.

Redactor web Redactor freelance

Agosto de 2012 - Actualidad

Redacción de notas como freelance y colaboración en páginas web.

Ejecutivo de venta y negociación en gestiones especiales, pymes, renta alta, seguros y tarjetas Banco Santander Rio

Febrero de 2006 - agosto de 2012

Atención de clientes en forma personalizada. Retener o fidelizar a los clientes que manifiesten la intención de dejar el servicio o cualquier disconformidad con el mismo. Negociación, Venta y Asesoramiento. Control de Emisión. Gestión Integral de acciones tanto a Áreas Centrales como a Sucursal, en pos de Mantener el cliente dentro de la entidad.

 Asesoramiento sobre distintas de áreas del negocio bancario.

Resolver en cada contacto cualquier tipo de solicitud consulta o reclamo. En todos los casos lograr la satisfacción de los clientes.

Colaboración en capacitaciones y elaboración de material de comunicación para intranet en el área de retención.

Representante de atención al cliente telefónico Banco Provincia

Diciembre de 2005 - enero de 2006

Pasantía. Atención personalizada al cliente.

Idiomas

Inglés intermedio.

Computación

Manejo de herramientas office.

Estudios

Técnico universitario en periodismo.

Universidad Nacional de la Matanza -Agosto 2012.

Lic. en comunicación social –

Universidad Nacional de la Matanza (Unlam) – En curso.

Profesor en docencia superior

Universidad Tecnológica Nacional (UTN) – En curso.

Diplomatura en E-commerce y Marketing Digital

Universidad Tecnológica Nacional (UTN) – En curso.