

# ANTHONY IZAGUIRRE

Soporte Técnico & Atención al Cliente — Estudiante de Psicología (UCV)

Caracas, Dtto. Capital – Zona El Cementerio (Disponibilidad Híbrida/Remota)

(0414) 236-5932 — anthony.iza2008@gmail.com

## PERFIL PROFESIONAL

Representante de Atención al Cliente y Soporte Administrativo con formación en Psicología (UCV). Especializado en la resolución de conflictos, fidelización de usuarios y manejo de herramientas tecnológicas (CRM/ChatBots). Experiencia demostrable gestionando altos volúmenes de atención y tareas administrativas confidenciales. Combino habilidades de escucha activa y análisis conductual para mejorar la experiencia del cliente (CX) y optimizar procesos operativos.

## EXPERIENCIA LABORAL

### MERPOSUR C.A.

Caracas, Venezuela

#### Asesor de Ventas y Atención al Cliente

Enero 2024 – Junio 2025

- Gestión de Alto Volumen:** Procesé un promedio de 50-60 interacciones diarias, manteniendo estándares de calidad y tiempos de respuesta eficientes.
- Resolución de Conflictos:** Aplicué técnicas de negociación y desescalada emocional para manejar devoluciones y clientes críticos, logrando recuperar la satisfacción del usuario.
- Administración:** Manejo del sistema Profit Plus para control de inventario, facturación y cuadre de caja, asegurando cero discrepancias financieras.

### INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (UCV)

Caracas

#### Asistente Administrativo (Voluntariado)

Septiembre 2024 – Junio 2025

- Gestión Documental:** Organización y digitalización de archivos confidenciales y bases de datos en Excel, mejorando la accesibilidad de la información para el equipo de investigación.
- Atención Institucional:** Primer punto de contacto para recepción de documentos y atención a visitantes, garantizando un protocolo formal y profesional.

## HABILIDADES TÉCNICAS (HARD SKILLS)

- Sistemas de Gestión:** Profit Plus (Intermedio), CRM (Gestión de Relaciones con Clientes).
- Automatización:** Configuración y diseño de ChatBots (Flujos de respuesta automática para WhatsApp/Telegram).
- Ofimática y Trabajo Remoto:** Microsoft Excel (Tablas, reportes), Google Workspace, Zoom, Slack.

## IDIOMAS

- Español:** Nativo (Excelente dicción y ortografía).

- Inglés:** Técnico/Comunicativo (Nivel B1 Lectura/Escritura — A2 Conversacional). Capacidad para soporte vía chat y gestión de tickets.

## FORMACIÓN ACADÉMICA

### Universidad Central de Venezuela (UCV)

En curso (1er Semestre)

Licenciatura en Psicología. Enfoque: Comunicación humana y psicología del consumidor.

### U.E. "Pedro Bautista Toro"

Graduado 2025

Bachiller en Ciencias.

## REFERENCIA LABORAL

### Abog. María Yosbelis Silva Hernández

Escritorio Jurídico Silva Hernández & Asociados

(0412) 361-3651 — abog.mayosher@gmail.com