Zuhail Marina Daley

Atención al Cliente y Apoyo Administrativo

Florida, USA | zuhail@zuhaildaley.com | zuhaildaley.com

RESUMEN PROFESIONAL

Profesional de atención al cliente con más de ocho años de experiencia atendiendo más de 90 llamadas diarias y una calificación promedio de satisfacción del cliente del 92 %, un 12 % superior al promedio de la empresa. Experiencia en registro y recuperación de datos de clientes, gestión de solicitudes y quejas, asistencia técnica y retención de clientes. Formación universitaria en derecho, comunicación clara y empática, y manejo de Microsoft Office y Google Workspace. Hablante nativa de español.

HABILIDADES

- Atención telefónica de alto volumen (90+ llamadas diarias)
- Resolución de solicitudes, preguntas y quejas
- Asistencia técnica a clientes
- Registro y recuperación de datos de clientes
- Retención de clientes
- Comunicación con familias y administración
- Herramientas: Microsoft Office, Google Workspace, software de CRM / atención al cliente

EXPERIENCIA LABORAL

Teacher 1 (Maestra de Niños Pequeños)
RCMA — Florida | Abril 2023 – Mayo 2025 (puesto estacional)

- Me desempeñé como maestra principal de un aula de niños pequeños en una guardería (puesto estacional, con cese temporal en verano).
- Mantuve comunicación constante con padres y administración sobre el comportamiento, el progreso social y del desarrollo, y cualquier condición de salud observada en los niños.
- Atendí un aula de hasta 15 niños de 1 a 4 años, planificando e implementando actividades de aprendizaje, comportamiento y desarrollo.
- Implementé actividades musicales y artísticas que fortalecieron la creatividad y aumentaron la motivación de aprendizaje en un 30 %.

Ventas de Telefonía Móvil y Cuidado Infantil
Dos puestos consecutivos | 2019 – 2023

- Vendí teléfonos móviles y líneas de servicio telefónico.
- Posteriormente trabajé en una guardería.

Atención al Cliente
Claro Telecomunicaciones — Costa Rica | 2016 – 2019

- Recibí y gestioné solicitudes, preguntas, quejas y sugerencias de los consumidores.
- Brindé asistencia técnica especializada para resolver problemas con productos y servicios.
- Informé a los clientes sobre productos y servicios de telecomunicaciones y los orienté en su uso.

Servicio al Cliente
Sealed B J LLC — Costa Rica | 2011 – 2016

- Atendí más de 90 llamadas diarias: registro de nuevos clientes, consulta y recuperación de datos de clientes, presentación de información de productos y cancelación de servicios.
- Obtuve una calificación promedio de satisfacción del cliente del 92 %, un 12 % más alta que el promedio de la empresa.
- Propuse nuevas tácticas para persuadir a los clientes que deseaban cancelar de permanecer en la empresa, lo que redujo las cancelaciones en un 5 %.
- Ofrecí soluciones creativas para ayudar a mis compañeros de trabajo a resolver problemas de clientes.

Abogada — Ejercicio Libre de la Profesión
Práctica independiente — Venezuela | 2012 – 2014

- Redacté contratos y otros documentos legales, incluidos contratos de compraventa, traspasos de propiedad y autorizaciones de viaje.
- Ejercí la abogacía de forma independiente en Venezuela en materia civil y mercantil.
- Utilicé software legal en mi trabajo jurídico en Venezuela.
- Autorizada para ejercer la abogacía en Venezuela; no tiene licencia para ejercer la abogacía en Estados Unidos.

EDUCACIÓN

Título de Abogada — Universidad de Falcón, Venezuela | 2012

- Autorizada para ejercer la abogacía en Venezuela. No tiene licencia para ejercer la abogacía en Estados Unidos.

CERTIFICACIONES Y CAPACITACIÓN

- Capacitación en Cuidado Infantil del DCF (Florida) — 45 horas

IDIOMAS

- Español: nativo
- Inglés: básico conversacional (lectura y escritura funcional)

INFORMACIÓN ADICIONAL

- Autorizada para trabajar en Estados Unidos.
- Disponible para trabajo 100 % remoto a tiempo parcial.