

YASMINE BLEL

AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
BILINGÜE (ESPAÑOL - INGLÉS)



CONTACTO

+216 54 620 325
yasmineblel20@gmail.com
Cité El Khadhra, Túnez

EDUCACIÓN

○ MÁSTER EN COMUNICACIÓN
INTERCULTURAL
2025 – Actualidad
Instituto Superior de Lenguas
de Túnez – El Khadhra

○ LICENCIATURA EN LENGUA
ESPAÑOLA
2025
Instituto Superior de Lenguas
de Túnez – El Khadhra

HABILIDADES

- Comunicación efectiva
- Escucha activa
- Resolución de problemas
- Atención al detalle
- Trabajo en equipo y colaboración
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Gestión del tiempo y organización
- Adaptabilidad
- Soporte administrativo

HERRAMIENTAS

- Symbee
- Matrix
- Cockpit
- Microsoft Office (Excel, Powerpoint, Word)

PERFIL

Graduada en Lengua Española, especializada en Turismo y Comunicación Intercultural. Profesional con experiencia en atención al cliente en entornos internacionales, capaz de gestionar consultas, resolver problemas y garantizar una experiencia positiva al cliente. Destaco por mi capacidad de comunicación, adaptabilidad y trabajo en equipo.

EXPERIENCIA ACADÉMICA

○ **CAMPUS DE LENGUAS – MAHDIA**
2024

- Práctica del idioma con hablantes nativos
- Participación en talleres de creatividad: poesía, escritura, baile e informática
- Mejora de habilidades comunicativas escritas y orales
- Trabajo en equipo con estudiantes y profesores internacionales

EXPERIENCIA PROFESIONAL

○ **AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE BILINGÜE – NATIONAL PEN**
2025 – Actualidad

- Gestión de llamadas entrantes y salientes con estándares internacionales de calidad
- Atención y resolución de consultas de clientes de manera profesional y eficiente
- Seguimiento de pedidos, facturación y gestión de incidencias
- Coordinación con otros departamentos para resolver problemas complejos
- Uso de herramientas digitales como Symbee, Matrix y Cockpit
- Comunicación clara y efectiva en español e inglés

IDIOMAS

- Árabe: Nativo
- Español: Avanzado
- Inglés: Avanzado
- Francés: Intermedio