

Fondo Social para la Vivienda

Bilha Eunice Mulato de Orellana

Institución: Fondo Social para la Vivienda

Comité, Junta, Consejo u otro: Jefa de Área

Nombre: Bilha Eunice Mulato de Orellana

Teléfono: (503) 2231-2000 Ext. 2904

Email: bilha.mulato@fsv.gob.sv

Cargo: Jefa de Área de Ventas.

Dirección: Calle Rubén Darío, No. 901, San Salvador.

Curriculum:

FORMACIÓN ACADÉMICA:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE EL SALVADOR, Licenciatura en Administración de Empresas (1991 - 1997)

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE EL SALVADOR, Técnico en Comercialización (1990)

EXPERIENCIA LABORAL RELEVANTE:

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Jefa Área de Ventas (Enero 2019)

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Jefa Área de Atención al Cliente (2013 - 2018)

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Jefa Área de Activos Extraordinarios (2007 - 2013)

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Coordinadora Promoción de Servicios (2005 - 2007)

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, Coordinadora de Ventanilla (2000 - 2005)

OTROS:

Participación en otras formaciones:

Dale Carnegie Training:

Leadership Training for Managers, mayo 2019

Advanced Dale Carnegie course: Skills for Team Success, abril 2019

Wor Class Customer Service, febrero 2019

Curso Dale Carnegie, 15 junio 2018

Nut`n Bolts Leadership in Action, agosto 2018

High Impact Presentations, septiembre 2018

How to Instill a Sense of Urgency in Your Organization, noviembre 2018

Curso de Customer Service in Microsoft Dynamics CRM 2013, en Corporación Orbital abril 2014.

Curso de Redes Sociales, Universidad Centroamericana Jose Simeón Cañas, junio 2014.

Diplomado Internacional Marketing-CRM 2013-2014:

Planes de Lealtad

Retos en la implementación Practica de una Plataforma de CRM

Comunicación y Creatividad

CRM Y REDES SOCIALES

Business Intelligence Customer Lifetime Value:

Business Intelligence "Customer Lifetime Value

Retos en la implementación Práctica de una Plataforma de CRM

CRM y Redes Sociales,

Comunicación y Creatividad

Planes de Lealtad

Estrategias de identificación de Potencial de Clientes

Participación de seminarios:

Congreso Inmobiliario Internacional El Salvador 2018, 14 de noviembre 2018

Gestion por Procesos e Indicadores, empresa AENOR, febrero 2018

Manejo del pensamiento Basado en el Riesgo, empresa AENOR, julio 2017

MEDIA TRAINING PARA VOCEROS: MANEJO COMUNICACIONAL DE CRISIS 2016
"Acciones Correctivas y Preventivas" AENOR, 2015
LIDERAZGO INSPIRADOR EL PODER DEL CARÁCTER, POINTMAN 2014
FORMACION DE FORMADORES, PROSPECTIVA ROI & ACTION S.A.DE C.V. 2014
Medición de la Satisfacción del Cliente INSAFORP, 2014
Servicio al Cliente Difícil", B & B PRODUCTOS Y SERVICIOS S.A DE C.V., 2013
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, AENOR, 2013
LEADERSH TRAINIGN FOR MANAGERS", DALE CARNEGIE TRAINING, 2013
Sistemas de Gestión de la Calidad ISO: Equipos de Mejora, Aragón Valencia y Asociados S.A. DE C.V... 2009
Análisis de Créditos en los Sectores Formal e informal, INSAFORP, 2009
Revisión del sistema de medición de indicadores del sistema de gestión de la calidad, V & m QUALITY, S.A. DE C.V. 2011
Interpretación a la Norma Técnica ISO 9001:2000 febrero 2007
Trabajo en Equipo, enero 2007
Integración de Equipos Gerenciales Talleres de cuerdas bajas julio 2007
Habilidades Gerenciales, INSAFORP octubre 2007
Sistema de Gestión de la Calidad ISO: Equipos de Mejora, Aragón Valencia y Asociados S.A. DE C.V.
Manejo de quejas y reclamos e el Servicio Mundial, SINERGIA, septiembre 2004
Modernizando la Función del Crédito, 1997
Formación de Círculos de Calidad, 1995
Calidad en el servicio al Cliente 1994
Trabajo en equipo para incrementar la Productividad 1993
Técnicas en la Solución de Problemas 1993.