



Sagrario Hernando

Soy secretaria de profesión. La excelencia en la atención al cliente es mi motivación.

Lo hago con entusiasmo y con buen humor ya que considero que ver el lado luminoso y positivo de todas las situaciones nos ayuda a superar adversidades, siempre prefiero hacerlo con una sonrisa.

Disfruto haciendo un buen trabajo, organizando actividades y talleres en el centro y viendo como éstos llegan a buen fin. Me gusta pensar que mi lealtad y dedicación, poniendo siempre lo mejor de mi parte, contribuye al éxito del equipo.

Valoro mi entorno de trabajo como un espacio donde las personas pueden expresar sus emociones, crecer como personas emocionalmente inteligentes y superar sus miedos.

Creo que hay que ser valiente y enfrentarse a las dificultades diarias. Tomarlas como un desafío y aprender a gestionar con las herramientas adecuadas los retos que se nos presentan.

Me considero una persona social, comunicativa y con inquietud por aprender, me gusta aportar ideas que puedan sumar al equipo, flexible y abierta con una actitud positiva ante la vida.

Fortalezas personales: Apreciación de la belleza y la excelencia. Esperanza, optimismo y futuro de miras. Gratitud. Curiosidad e interés por el mundo. Entusiasmo, energía y perseverancia. (Test VIA de Fortalezas Personales www.authentic happiness.org)

Experiencia profesional

Actualmente trabajo como secretaria en el Centro EnpositivoSí encargándome de la gestión y coordinación de la atención al paciente. Se trata de un Centro multidisciplinar dedicado al área de la salud, la calidad de vida y el crecimiento humano, especialmente en el ámbito de las relaciones personales e interpersonales.

Tengo una experiencia laboral de más de quince años en puestos ligados al trato con las personas, y lo hago con un trato cordial y cercano.

Mi experiencia laboral se ha desarrollado entre otras empresas en:

- **Institute For International Research**

Atención personal y telefónica de los asistentes a los cursos. Asistencia, facturación, Comercialización de herramientas formativas y espacios de networking activo para una cartera de más de 8.000 directivos en España. Apoyo administrativo a la red de ventas.

- **Asociación Española de Directores De Hotel. AEDH**

Secretaria, realizando labores de promoción de la asociación y sus eventos. Planificando ponencias, Organizando los congresos nacionales. Colaborando con los contenidos de la revista. Redacción y preparación de informes. Archivo.

- **Thyssenkrupp**

Administrativa en el Departamento de logística durante 4 años. Mantenía relación diaria con el personal de las delegaciones y de la central tanto personal como telefónicamente. Planificación y seguimiento de envíos. Gestión de bases de datos. Contacto con proveedores y delegaciones. Facturación. Atención telefónica. Archivo contable y resolución de incidencias. Entorno SAP.

Posteriormente me incorporé al Dpto. de Dirección en el Área de Proyectos. Donde trabajé más de un año dentro del equipo, con la oportunidad de ampliar mis conocimientos en la estandarización y armonización de procesos dentro de la compañía.

Formación

- **Estudios de Empresariales. Especialidad Marketing y Comunicación. (UCM)**
- **Técnico en Administración Comercial. Formación Profesional Grado Superior Especialidad: Administrativo y Comercial**

Cursos

Universidad Politécnica de Madrid. Instituto de Ciencias de la Educación.

- **Curso de Técnicas de Comunicación en la Empresa.**
Comunicación publicitaria e imagen corporativa, Técnicas de elaboración de informes, Notas de Prensa, Boletines Internos.
- **Curso de Técnicas de hablar en público.**
Presentaciones en público, Comunicación no verbal, Comunicación telefónica, Coaching ejecutivo el feed-back, la escucha activa.

Y para completar mi formación realice varios cursos especializados en distintas Áreas en el Instituto Superior de Estudios Empresariales.

- **Área Financiera : Encontrar los Recursos Financieros**
- **Área Empresarial : Como Aplicar el pensamiento estratégico**
- **Área Comercial : Como Orientar la empresa al Cliente**
- **Área Contable : Analizar y Reducir Costes en la empresa**
- **Área Empresarial : Gestión de Dirección**
- **Área de RR.HH : Jefes de Área. Gestión de Departamentos**

Continúo formándome para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes, mi interés actualmente está en las competencias digitales. Tengo curiosidad en el aprovechamiento de la tecnología y los recursos digitales disponibles y su utilidad en el entorno profesional.

He finalizado con éxito el curso y sus prácticas con un Diploma en:

- **Creación de Contenidos en formato SCORM en modalidad e-Learning y Recursos Didácticos en Internet (Moodle).**