



Aylin Eng Escorza

Hotel customer service specialist, with a proven track record in increasing guest satisfaction through agile and decisive management. With skills in communication and systems management, I offer personalized and excellent service, always focused on exceeding customer expectations.



+52-984-108-4450



eeng1321@gmail.com



Playa del Carmen,
Quintana roo

EXPERIENCE

12/2023 - 08/2024

Barceló Maya Grand resort | Playa del Carmen
Guest Service

- Efficient problem resolution and incident management,
- Administrative task management in customer service,
- Management of computer and technological systems,
- Customer-centric sales and exceptional service delivery,
- Collaborative teamwork to achieve organizational goals.

01/2022 - 10/2023

Escorpack | Puebla

Customer support manager

- Customer complaint management and resolution,
- Efficient customer communication across various channels,
- Comprehensive customer satisfaction monitoring,
- Interdepartmental coordination for customer requests,
- Customer updates on product delivery schedules.

PROFESSIONAL SUMMARY

- * Advanced English language proficiency in oral and written communication
- * Efficient resolution of customer inquiries and issues.
- * Effective incident resolution.
- * Efficient customer relationship management (CRM) software management.

EDUCATION

**Environmental Technology
Engineering**

2025

Anáhuac University

High School

2022

Interamerican University -
Puebla

LANGUAGES

Spanish: Primary Language

English: Advanced level

C1

French: Beginner level

A1



Aylin Eng Escorza

Especialista en atención al cliente hotelero, con trayectoria contrastada en incrementar la satisfacción del huésped mediante una gestión ágil y resolutive. Con habilidades en comunicación y manejo de sistemas, ofrezco un servicio personalizado y excelente, siempre enfocado en superar las expectativas del cliente.



+52-984-108-4450



eeng1321@gmail.com



Playa del Carmen,
Quintana roo

EXPERIENCIA

12/2023 - 08/2024

Barceló Maya Grand resort | Playa del Carmen

Servicio al huésped

- Resolución eficiente de problemas y gestión de incidentes,
- Gestión de tareas administrativas en atención al cliente,
- Manejo de sistemas informáticos y tecnológicos,
- Ventas centradas en el cliente y prestación de servicios excepcionales,
- Trabajo colaborativo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.

01/2022 - 10/2023

Escorpack | Puebla

gerente de atención al cliente

- Gestión y resolución de quejas de clientes,
- Comunicación eficiente con el cliente a través de varios canales,
- Seguimiento integral de la satisfacción del cliente,
- Coordinación interdepartamental para solicitudes de clientes,
- Actualizaciones de los clientes sobre los cronogramas de entrega de productos.

RESUMEN PROFESIONAL

- * Dominio avanzado del idioma inglés en comunicación oral y escrita.
- * Resolución eficiente de consultas y problemas de los clientes.
- * Resolución efectiva de incidentes.
- * Gestión eficiente del software de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

EDUCACIÓN

**Ingeniería en Tecnología
Ambiental**

2025

Universidad Anáhuac

Escuela secundaria

2022

Universidad Interamericana
- Puebla

IDIOMAS

Español: Idioma principal

Inglés: nivel avanzado

C1

Francés: nivel principiante

A1