

RICHARD JUMALON MARIÑO

30B Skynet Street, Moonwalk Village, Talon 5, Las Piñas City, Philippines, 1747

Mobile: +63 994 729 6220 / +63 922 873 8872

Email: blitzkreig120@yahoo.com

LinkedIn: linkedin.com/in/richard-marino-3b3667118



PROFESSIONAL SUMMARY / BERUFLICHES PROFIL

Dynamic and results-driven professional with over 17 years of experience in customer service, collections, coaching, and operations across the financial and hospitality industries.

Dynamischer und ergebnisorientierter Fachmann mit über 17 Jahren Erfahrung im Kundenservice, Inkasso, Coaching und in operativen Abläufen in der Finanz- und Hotelbranche.

Skilled in team leadership, data analysis, and process improvement, with a strong focus on delivering exceptional customer experiences.

Kompetent in Teamführung, Datenanalyse und Prozessverbesserung mit starkem Fokus auf die Bereitstellung außergewöhnlicher Kundenerlebnisse.

Adept at managing multiple priorities, driving performance, and fostering a positive work environment.

Erfahren im Management mehrerer Prioritäten, in der Leistungssteigerung und der Förderung eines positiven Arbeitsumfelds.

Recognized for outstanding customer satisfaction, operational efficiency, and people management.

Anerkannt für herausragende Kundenzufriedenheit, operative Effizienz und Mitarbeiterführung.

CORE SKILLS / KERNKOMPETENZEN

- Customer Experience & Retention Strategies
- ***Kundenerfahrung und Kundenbindungsstrategien***

- Behavioral & Performance Coaching
- ***Verhaltens- und Leistungscoaching***

- Data Analysis & Report Management
- ***Datenanalyse und Berichtsmanagement***

- Process Improvement & Quality Assurance
- ***Prozessverbesserung und Qualitätssicherung***

- Conflict Resolution & Empathetic Communication
- ***Konfliktlösung und einfühlsame Kommunikation***

- Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)

- Canva for Visual Design & Social Media Posting
- ***Canva für visuelles Design und Beiträge in sozialen Medien***

- A1-Level German (Beginner Non Certified)
- ***Deutschkenntnisse auf A1-Niveau (Anfänger, nicht zertifiziert)***

PROFESSIONAL EXPERIENCE / BERUFSERFAHRUNG

Civicom Manila

POM Recoveries New York December 2024-Present

The main task is to collect outstanding medical bills from financially struggling clients. This includes assisting with payment plans, setting up installment payments, and negotiating debt collection.

Die Hauptaufgabe besteht darin, ausstehende Arztrechnungen von finanziell angeschlagenen Kunden einzutreiben. Dazu gehört die Unterstützung bei der Vereinbarung von Zahlungsplänen, die Einrichtung von Ratenzahlungen und die Verhandlung zur Beitreibung der Forderungen.

- Au Pair Contractual
Freelance EU 2024
- **Au-pair-Vertrag EU**
 - Works as a private caretaker for the employer's home, and services the family's needs.
 - **Tätigkeit als private Betreuungskraft im Haushalt des Arbeitgebers und Unterstützung der familiären Bedürfnisse.**

CAPITAL ONE PHILIPPINES SUPPORT SERVICES CORP. —

Senior Collections Associate / Back Office Support (Aug 2015 – Aug 2022)

Address: Filinvest Two, Northgate Cyberzone, Alabang, Muntinlupa City.

- Handled collections, correspondence, and escalations for U.S. customers.
- **Bearbeitung von Inkassofällen, Korrespondenz und Eskalationen für US-Kunden.**
- Served as Team Point of Contact, managing briefings and reports during leadership absences.
- **Funktion als zentraler Ansprechpartner des Teams, Verwaltung von Briefings und Berichten bei Abwesenheit der Leitung.**
- Conducted nesting and upskilling sessions for new hires and tenured associates.
- **Durchführung von Einarbeitungs- und Weiterentwicklungsschulungen für neue und langjährige Mitarbeiter.**
- Consistently achieved top Net Promoter Score rankings for customer satisfaction.
- **Stetig Spitzenbewertungen im Net Promoter Score für Kundenzufriedenheit erreicht.**
- Recognized as Net Promoter Elite and High Sales Ranker for cross-selling performance.
- **Anerkannt als Net Promoter Elite und Top-Verkäufer für herausragende Cross-Selling-Leistungen.**

HSBC ELECTRONIC DATA PROCESSING PHILIPPINES —

Senior Operations Representative (Oct 2008 – Aug 2012)

Address: Techno Hub UP Diliman, Quezon City

- Managed customer service and financial accounts for Marks & Spencer Money UK.
- **Verwaltung von Kundendienst- und Finanzkonten für Marks & Spencer Money UK.**
- Conducted quality checks and ensured adherence to UK regulatory compliance.
- **Durchführung von Qualitätsprüfungen und Sicherstellung der Einhaltung britischer Vorschriften.**
- Provided coaching to new hires on service quality and customer handling.
- **Coaching neuer Mitarbeiter zu Servicequalität und Kundenbetreuung.**

HSBC ELECTRONIC DATA PROCESSING PHILIPPINES —

Senior Operations Representative / Retention Specialist (Aug 2005 – Oct 2008)

Filinvest One Building, Alabang, Muntinlupa City

- Specialized in U.S. Card Services Escalations.
- **Spezialisierung auf Eskalationen im Bereich U.S. Card Services.**
- Retained high-value clients through negotiation, empathy, and proactive problem-solving.
- **Bindung von Premiumkunden durch Verhandlungsgeschick, Empathie und proaktive Problemlösung.**
- Key contributor to customer satisfaction and retention initiatives.
- **Wesentlicher Beitrag zu Initiativen zur Kundenzufriedenheit und -bindung.**

**Hotel Intercontinental Manila
Cold Kitchen Staff 2000 to 2001**

Assist in preparation of appetizers and cold cut, perform task such as preparation of the basic food items required by various kitchen operations.

Unterstützung bei der Zubereitung von Vorspeisen und Aufschnitt, Durchführung von Aufgaben wie der Zubereitung der für verschiedene Küchenabläufe benötigten Grundnahrungsmittel.

**Kamayan Restaurant Manila
Dining Area Assistant 1999 to 2000**

Assists in preparation of Buffet Area, such as arrangement, concepts, design and Food preparation and Layout. perform task such as conceptualization of banquet design and arrangement.

Unterstützt bei der Vorbereitung des Buffetbereichs, z. B. bei der Anordnung, Konzeption, Gestaltung sowie der Zubereitung und dem Layout der Speisen. Führt Aufgaben wie die Konzeptionierung und Gestaltung von Bankettveranstaltungen durch.

EDUCATION / AUSBILDUNG

· Bachelor's Degree in Hotel and Restaurant Management – University of Perpetual Help Dalta – Las Piñas Campus (1997–2001)

· ***Bachelorabschluss in Hotel- und Restaurantmanagement – University of Perpetual Help Dalta – Campus Las Piñas (1997–2001)***

· Culinary Arts Certification – Institute of Hotel and Restaurant Studies, Ortigas Center, Pasig City

· ***Zertifikat in Kochkunst – Institute of Hotel and Restaurant Studies, Ortigas Center, Pasig City***

CERTIFICATIONS & RECOGNITION / ZERTIFIKATE & AUSZEICHNUNGEN

· Culinary Arts Certificate – Institute of Hotel and Restaurant Studies

· ***Zertifikat in Kochkunst – Institute of Hotel and Restaurant Studies***

· Certificate of Recommendation – Hotel Intercontinental Manila

· ***Empfehlungsschreiben – Hotel Intercontinental Manila***

· Recommendation Certificate – University of Perpetual Help Rizal

· ***Empfehlungsschreiben – University of Perpetual Help Rizal***

· Net Promoter Elite – Exceptional customer satisfaction recognition

· ***Net Promoter Elite – Auszeichnung für außergewöhnliche Kundenzufriedenheit***

· NPS Champion – Consistently high customer feedback scores

· ***NPS Champion – Stetig hohe Kundenfeedback-Bewertungen***

· High Sales Ranker – Top performer in sales and retention campaigns

· ***High Sales Ranker – Spitzenleistung in Verkaufs- und Kundenbindungsinitiativen***

REFERENCES / REFERENZEN

· Michelle Renes – Unit Manager, Capital One | +63 917 557 4806

· ***Michelle Renes – Abteilungsleiterin, Capital One | +63 917 557 4806***

· Rommel Mistica – I-Fern Distributor & Team Builder | +63 925 800 0025

· ***Rommel Mistica – I-Fern Vertriebspartner & Teamleiter | +63 925 800 0025***