



@ zaloa_22@outlook.
es

678195596

Calle Ikaza,30
48480-Bizkaia

ZALOA SANTAMARIA ALONSO

RESUMEN PROFESIONAL

Store manager proactiva y resolutiva con ocho años de experiencia que se esfuerza por garantizar la satisfacción del cliente en todo momento. Capaz de acompañar y formar al equipo según las necesidades. Profesional, versátil y capaz de simultanear varias tareas. Acostumbrada a trabajar en equipo y en la consecución de objetivos.

FORMACIÓN

2023	Cursando B1 de Alemán en la Escuela de Idiomas de Bilbao..
2016	Licencia de vuelo para T.C.P. : Tripulantes de cabina de pasajeros Air hostess - Bilbao
2011	Bachillerato : Ciencias Sociales Colegio Zababuru - Bilbao
2010	Obtención del First Certificate en la Escuela de Idiomas de Bilbao
2008	Secundaria Obligatoria (E.S.O : Educación secundaria Colegio Ikasbide - Bilbao
2004	Decoración de interiores : Decoración Master.D - Bilbao

HISTORIAL LABORAL

02/2022 – 04/2023

Directora Comercial Zona Norte JJXX - Bilbao, Bizkaia

- Venta y comercialización de colección retail wholsale.
- Realización de objetivos individual de cada cliente.
- Elaboración y planteamiento de mi presupuesto anual con crecimiento consecutivo.
- Solución de incidencias de clientes.
- Gestión completa de mi agenda (reuniones, dead lines, administración, incidencias, presupuestos, KPI's y viajes)

10/2020 – 02/2022

Store manager
Bluespace - Bilbao, Bizkaia

- Identificación y anticipación a posibles problemas y necesidades para lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.
- Elaboración y presentación de informes y cuentas mensuales y anuales..
- Realización de actividades de marketing para captar nuevos clientes.
- Búsqueda de soluciones que garanticen la satisfacción del cliente y al mismo tiempo sean viables para la compañía.
- Gestión completa del equipo y tareas diarias.

01/2019 - 08/2020

Store manager
Pompeii - Bilbao, Bizkaia

- Gestión completa del punto de venta.
- Apertura y cierre de tienda, gestión de stock, pedidos, gestión de recursos humanos, albaranes y limpieza del local.
- Supervisó múltiples bases de datos para realizar un seguimiento de todo el inventario de la empresa.
- Capaz de garantizar un servicio y una eficiencia superiores en todo momento.

05/2017 - 01/2019

TCP
Ryanair - Stansted, Londres

- Atención cuidadosa al pasajero con necesidades especiales.
- Asistencia al pasajero en caso de emergencia para facilitar que siga correctamente los protocolos.
- Preparación y verificación del material a usar durante las explicaciones de seguridad.
- Revisión del avión antes de despegar y después de aterrizar para garantizar la seguridad de la cabina.

04/2016 - 04/2017

Specialist Underwear
Tezenis - Bilbao, Bizkaia

- Atención personalizada al cliente con un conocimiento exhausto del producto.
- Buena socializadora favoreciendo una sólida relación con clientes frecuentes para garantizar su fidelidad y retorno.
- Planificación de tareas y apoyo a otros departamentos en caso necesario.
- Recepción y colocación de la mercancía.

10/2014 - 02/2015

Sales Assistant
Gucci - Bilbao, Bizkaia

- Preparación de mercancía para su transferencia mediante la eliminación de materiales de embalaje y la aplicación de códigos de identificación, como números de control de precios o inventario.
- Especialista mejorando la eficiencia operativa a la vez que gestionando las solicitudes de los clientes, el inventario de la tienda, las transacciones, las nuevas órdenes de compra y las necesidades de actualización de precios.
- Con excelentes habilidades para proporcionar un nivel excepcional de servicio a cada cliente atendiendo a sus preguntas y necesidades.
- Conocimiento exhaustivo del producto.

02/2012 - 05/2014

Sales Assistant

Benetton - Bilbao, Bizkaia

- Atención al cliente personalizada en base a la normativa de la empresa.
- Recepción, organización y almacenaje de la mercancía.
- Con excelentes habilidades para proporcionar un nivel excepcional de servicio a cada cliente atendiendo a sus preguntas y necesidades.
- Gestión de stock a través de la realización de inventarios con el correspondiente sistema informático.

06/2011 - 11/2012

Dependiente

Woman'secret - Bilbao, Bizkaia

- Garantización de un servicio y una eficiencia superiores en todo momento.
- Gestión de stock a través de la realización de inventarios con el correspondiente sistema informático.
- Excepcionales recursos para ofrecer a cada cliente un servicio personal de primer nivel y un amable soporte para aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.

09/2009 - 04/2011

Dependiente

Pull & Bear - Bilbao, Bizkaia

- Buena socializadora favoreciendo una sólida relación con clientes frecuentes para garantizar su fidelidad y retorno.
- Planificación de tareas y apoyo a otros departamentos en caso necesario.
- Recepción y colocación de la mercancía.
- Atención al cliente en probadores.

APTITUDES

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| • Gestión de Recursos Humanos | • Atención al cliente |
| • Ventas | • Almacén |
| • Proactividad | • Organización |
| • Profesionalidad y compromiso | • Autonomía |
| • Liderazgo | |

INFORMACIÓN ADICIONAL

- Disponibilidad completa e incorporación inmediata.