

ID-64821 ENGRACIA

CUSTOMER CARE SPECIALIST

PERFIL

Me considero una persona dinámica, resolutiva y con más de 8 años enfocada en **atención al cliente “face2face”**. En este momento, estoy muy motivada para realizar un gran cambio. Ha llegado el momento de asumir nuevas responsabilidades y poder aportar todo lo que he aprendido a un nuevo puesto, destinado a formar y liderar nuevos y excelentes equipos de trabajo. Yo sé cómo hacerlo y lo quiero hacer con vosotros.

CONTACTO



Barcelona

EXPERIENCIA LABORAL

ATENCIÓN AL CLIENTE 2007 - 2023

Gestión y atención al cliente / Customer Service de forma presencial, virtual y telefónica

- Recepción y emisión de llamadas y videollamadas.
- Atención y asesoramiento al cliente en diversas áreas (Resolución de incidencias, logística, asesoramiento y gestión integral en el proceso de la compra, gestión backoffice)
- Soporte técnico N1 (Resolución de incidencias, apertura y cierre de tickets)
- Venta cruzada, asesoría comercial.
- Realización de encuestas y captación de fondos para ONG.

Gestión administrativa

- Revisión y archivo de libros contables.
- Registro de datos.
- Organización de agendas.

Logística

- Organización de pedidos y rutas diarias.
- Gestión de entregas y montajes.
- Control de Stock.

Empresas: Durcal (2022-2023) Nextt (2021-2022)
Comdata (2020 - 2021) | Apple (2017-2019) | GGAC
Developer startup (2016-2017) | DirectTV (2014-2016) |
Megatlon GYM (2012-2014) | Registre Mercantil de
Barcelona (2008-2010) | Sitel (2007-2008) | Muebles
Pilma (2006-2007)



COMPETENCIAS

- Resolución de conflictos
- Escucha y empatía
- Grandes habilidades comunicativas
- Trabajo en equipo
- Toma de decisiones
- Alta capacidad de adaptación
- Dotes de liderazgo

FORMACIÓN

- Fabricación e instalación en carpintería y mueble 2000/2003
- Conservación y restauración de muebles. 2001/2002
- Bachiller Lingüístico-Humanístico Curso 1998

INFORMÁTICA

Usuario SAP, Salesforce,
Navision, Pipedrive,
Zendesk, HubSpot, Trello
Microsoft office.

IDIOMAS

Català y Castellano
bilingüe
Inglés nivel B2