



DATOS PERSONALES:

ID: 50384
Población: Madrid
Provincia: Madrid
Fecha de Nacimiento: 06/07/1983
Edad: 35 años

ESTUDIOS REALIZADOS:

- *En Posesión del Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (E.S.O) Obtenido en I.E.S. Cervantes en el año 2000 (Camas) (Sevilla)
- * Bachillerato en I.E.S. Tartesios (Camas) (Sevilla)
- * Master Composición de imagen digital profesional para cine y TV

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

- **Curso ALTITUDE Supervisor 8.1** –Medina Cuadros Abogados
- Curso con titulación de Psicología Del Recobro (50 horas) Impartida por psicóloga profesional. (Año 2010)
- Cursos de Prevención de Riesgos Laborales (Años 2010 /11 /12/ 13,14)
- Curso de Negociación en el Recobro en Tiempos de crisis “PUNTO FORM” (Año 2010)
- Curso de Calidad telefónica y excelencias en negociación con clientes potenciales. Banco Santander Central Hispano (BSCH) (2013)
- Curso de Liderazgo y Coaching “PUNTO FORM” Grupo Conecta (Septiembre 2013)**
- Curso a Coordinadores y Supervisores en gestión de equipos. (PUNTO FORM 2013)**

EXPERIENCIA LABORAL:

Año 2004 -2006

- Comercial a puerta fría, productos de contratación telefónica UNI-2 Edificio Sevilla 2 (Sevilla)

Octubre 2007-Noviembre 2009

***Agente de Recobros** en Departamento Amistoso con tratamiento integral de Impagados. Financiera de Acorddfin España S.A. (Grupo Konecta) Bollullos de la Mitación ***(Tele operador especialista)** *Departamento Prejudicial y Contencioso – Judicial en negociación de cancelación de operaciones **(Teleoperador Especialista)** *Premiado como mejor tele operador especialista de recobros en concurso realizado entre 3 plataformas de Grupo Konecta, (Madrid, Canarias, Sevilla) en la Campaña Financiera Accordfin España. (Diciembre 2008) (1.500€) (Demostrable)

Noviembre 2009 – Enero 2010

***Coordinador de telemarketing** en campaña “CPP” Activación de tarjetas Banco Santander con orientación a Venta de seguros de protección de tarjetas” (CPP – Plan Protección Card) “Grupo

Konecta” Inicio y finalización de Campaña. (Campaña temporal de 3 meses que logramos alargar a 5 por producción), con 3 coordinadores a mi cargo.

Trato directo con cliente CPP , previsión, dimensionamiento, facturación , costes de recursos, elaboración de plan de estrategia, realización de entrevistas , Formación de personal, Inicio y arranque de campaña, control y desarrollo de producción, elaboración y envío regular de informes, balance, planes de contingencia, planificación de coordinación ,Informe de Objetivos, Análisis de datos, gestión de equipos humanos, informes de finalización de campaña)

Enero 2010 – 2015

***Coordinador de Dpto. Recobros** _ “Santander Consumer” Grupo Konecta Sevilla
(Control de equipos humanos, previsión, facturación, balance)

- Arranque y cierre de campañas.
- Formación, calibración y reconducción de agentes.
- Envío de informes regulares (VDN) y gestiones internas (uso de FTP,Filezilla)

En los años 2012 ,2013 y 2014, realizando las siguientes tareas en turno parcial de tarde compaginado con el trabajo de coordinador de Grupo Konecta.

Septiembre 2012 a mayo 2013 compaginado con trabajo de turno de tarde:

- Televenta en ventas de crédito al consumo y disponibles de cuentas a ya clientes FINCONSUM
- Transcom WWC (Sevilla)

Mayo 2013 a Octubre 2013.

- Teleoperador en venta y fidelizacion de tarjeta American Express en SITEL –Sevilla.

Noviembre 2013 a Octubre 2014

- Televenta venta de Canal+ Teleoperador venta seguros CIGNA)

Desde Mayo 2017 a Agosto 2017 en Edificio Castellana Norte. (Las tablas)

Coordinador de recobros en deuda Fallida comprada por Fondo de Inversión Altaia Capital en Gemini Recovery&Collections / Deuda Orange y Jazztel

Desde 9 Septiembre 2017 a 17 de Septiembre 2018

- **Supervisor para Endesa Energía Luz y Gas, Endesa Fraude (enganches directos)** departamento de gestión y recobro, como línea de negocio en **Despacho Medina Cuadros Abogados.**

(Inicio y arranque de campaña, asentamiento de bases, creación de operativas de gestión, creación de Argumentarios , control de calidad , control de producción, reseñar que en el 3º mes de gestión, el servicio

Triplicó su producción, dato punta que ha sido superado de nuevo en el mes de Febrero. 8/09/2017 – Campaña GAS NATURAL FENOSA Luz y Gas.

Febrero 2019 a Marzo 2019

Retencion y recobro para CASER SALUD – Rainbow Telecomunicaciones

OTROS DATOS DE INTERÉS:

Carnet B1

Experiencia en gestión de equipos humanos

Habilidades de comunicación y persuasión

Don de gentes y experiencia en trato al cliente.

Adaptabilidad a multitud de entornos

laborales. Inglés y Francés Nivel Básico

Experiencia en Informática:

Programas de emisión de llamadas masivo – Altitude Supervisor

Clover

CRM / SCE

CMS Avaya Supervisor y aplicativos de producción y control de sala.

Paquete Office a nivel profesional, (Office, Excel, Power Point.)