



Persona comunicativa, amable y capaz de adaptarse a cada situación. Busco una oportunidad laboral en la que demostrar mi compromiso y capacidad de trabajo.

APTITUDES

Responsabilidad
Buena comunicación
Atención cordial
Adaptación y flexibilidad
Mejora de las operaciones
Actitud colaborativa
Predisposición al trabajo en equipo

FORMACION ACADEMICA

Licenciado en Economía (2000-2004) - Contabilidad e informática de gestión, (Universidad Babes-Bolyai - Rumania)

Bachillerato homologado en español (1996-2000)

FORMACION EXTRA ACADEMICA

02/2023 Curso de Office 60 horas
01/2023 Curso de gestión de ventas y herramientas 50 horas
12/11-30/11/2009 Curso de Excel intermedio
20/12/2011-20/02/2012 Curso de Aplicaciones informáticas de gestión
06/2017-03/2018 Curso de atención al cliente, consumidor y usuario COM087_3

Experiencia

TELECOMUNICACIONES

EMERGIA CONTACT CENTER (2017-2022) CAMPAÑA YOIGO

Teleoperador especialista

- ❖ 04/2017-01/2019: Atención al Cliente: recepción de llamadas informando y resolviendo dudas sobre: *Facturación cliente final; * Información sobre estados de activación de líneas móviles prepago y contrato; * Activaciones y cambios de tarifas; * Bloqueo SIM y emisión de duplicados; *Estado portabilidad fija y móvil; * Estados de instalación fibra; *Averías e incidencias técnicas; * Configuración de terminales.
- ❖ 01/2019-05/2021el Departamento de Back Office: * Gestion y solución de las reclamaciones de facturación. *Seguimiento y solución de incidencias técnicas de fijo y móvil;* Relanzar portabilidades con incidencia; *Verificación de la documentación de contratación.

DIGI SPAIN TELECOM (2015-2016)

Auxiliar administrativo

- ❖ Departamento Soporte comercial teniendo como responsabilidad el apoyo por teléfono y correo electrónico al canal venta distribuidor-colaborador. * Soporte en el uso de aplicaciones específicas. * Formación de los distribuidores sobre productos, precios y gestion de contrataciones. *Apoyo de los colaboradores en la venta hacia sus clientes finales. * Informar sobre la situación financiera, comisiones, pagos y facturas. *Seguimiento de la actividad del colaborador – activaciones, portabilidades, altas prepago (cuantitativo y cualitativo); * Seguimiento de stock y envío de tarjetas según necesidad. *Analizar y validar documentación en las altas de prepago. *Gestion de los contratos de colaboración; *Mantener actualizada la base de datos de contacto de los colaboradores; *Apoyo a los comerciales de zona en las visitas presenciales.

FINANCIERO - BANCOS

EMERGIA CONTACT CENTER CAMPAÑA BANKINTER

Teleoperador especialista

- ❖ 05/2021-06/2022 *Atender a los clientes del banco, con tramites de bloqueo, emisión y consultas de tarjetas y movimientos de tarjeta, consultas *Alta ,baja e información sobre la cuenta bancaria, *Devolución de recibos, *Realizar transferencias bancarias, *Responder a operaciones financieras a petición del cliente, *Amortización de préstamos e hipotecas, *Envío de correos electrónicos con las peticiones y consultas de los clientes hacia los departamentos y oficinas responsables de su resolución, *Tramitación de incidencias y posterior contacto con el cliente para informar, *Asesoramiento e información de las aplicaciones de Bankinter y de la página Web.

DIOMAS

Rumano - Nativo
Español –Avanzado

INFORMACION ADICIONAL

Permiso de trabajo Unión Europea, Rumania
Entorno Windows Paquete office- **nivel medio**
Internet, correo electrónico, navegación- **nivel alto**

SERVICIOS VARIOS

KONECTA CAMPAÑA DE AGENCIA TRIBUTARIA

- ❖ 05/2023-07/2023 Cita previa para la declaración de la renta del año 2022

MODA Y TIENDAS

KONECTA CAMPAÑA DE PULL AND BEAR

- ❖ 08/2023-09/2023 Atención al cliente por mail, chat y llamadas entrantes para mercado rumano y mercado español.

H&M (2016-2017)

- ❖ Atención al cliente en probador, ordenar y colocar las prendas de ropa en la tienda; * Procesar los pagos, emitir los recibos correspondientes y arquear de caja. *Tramitar de cambios o devoluciones de acuerdo con las políticas de la empresa.