

CURRICULUM VITAE

ID-52568 Cristina G.

Fecha de nacimiento: 26/11/1993

Dirección: Rivas-Vaciamadrid (28522) Madrid

FORMACION ACADÉMICA

- Grado en Psicología: UNED de 2012 – actualmente
- Bachillerato: IES Isabel la Católica de 2009 a 2012
- E.S.O.: Instituto Valdecás de 2004 a 2009.

EXPERIENCIA LABORAL

- (Septiembre 2019- Actualmente): Gestor de telefónica Pymes, gestionando carteras de clientes de PE, digitalizando a través de este canal.
- Supervisora call center en Alalza Soluciones Integrales SA (Febrero 2018 - Febrero 2019): supervisando equipos comerciales y técnicos de 50 personas, realizar productividades, hacer cuadrantes, gestionar vacaciones, revisar el trabajo de los comerciales, analizar la calidad de las llamadas, los resultados y la consecución de los objetivos.
- Supervisora call center en Marktel (Diciembre de 2012 – Agosto de 2017):
2014-2017: Supervisora del servicio de Ono retenciones y de C2C online (campana la cual abrí). Gestionando un equipo de comerciales de 150 personas. Realizando cuentas de explotación, creación de informes semanales y mensuales, dimensionamiento de las campañas de recepción, creación de cuadrantes, gestión de las vacaciones, marcar objetivos tanto a lo comerciales como a las coordinadoras. Seguimiento del cumplimiento de los KPI's, revisar la facturación, realizar dinámicas motivacionales, reuniones semanales con los comerciales para revisar los planes de acción, reuniones con el cliente para comunicar los resultados mensuales. Establecer criterios de calidad con el cliente a través de calibraciones, organizar las auditorias de las qualitys, de los formadores, mandar necesidades formativas al cliente, gestión de formaciones en plataformas e-learning, etc.
2013-2014: Coordinadora de Ono retenciones (parte comercial y back office) y formadora de MasMóvil, realizando formaciones iniciales de técnicas de venta y habilidades comerciales, haciendo con ello selección de personal. Realizar productividades, fin de jornada, apoyo en sala a los agentes, seguimiento de los resultados individuales de los comerciales. Asignar tareas, hacer escuchas y con ello ayuda a la venta.
2012-2013: Teleoperadora Ono retenciones.
- Dependienta en New Caro (Abril 2012- Octubre 2012): Dependienta en una tienda de ropa, de cara al público, perfilando la tienda, en caja realizando el cobro de las compras, venta cruzada a clientes, etc.
- Teleoperadora en Unísono Soluciones de Negocio (Noviembre 2010 – Marzo 2012): 7 meses en el departamento de fidelización de Vodafone y 7 meses en retenciones de Orange.
- Teleoperadora en Concorde English Services (Julio 2010 – Agosto 2010): Teleoperadora vendiendo cursos de Inglés a empresas.

INFORMÁTICA:

Perfecto manejo del paquete Office.

Programas informáticos: CRM, AVAYA, Presence, smart, clarify, citrix, people soft, Jira, guis, tpv.

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Soy una persona acostumbrada a trabajar en ambientes dinámicos y cambiantes, trabajando siempre bajo objetivos y perfil orientado a la venta. Me consideran muy analítica, resolutiva, con mucha iniciativa y proactividad. Me implico mucho en todos los proyectos en los que participo y me considero muy responsable. Muy buena capacidad de trabajar en equipo y de comunicación, capaz de sacar a cada uno lo mejor de sí.

Gran afán de superación y crecimiento laboral.

Disponibilidad completa e incorporación inmediata.