

MARIO PALAU GARCÍA

Teléfono: 699618018 mail: mario.palau@telefonica.net Domicilio: Madrid

URL linkedin: <https://www.linkedin.com/in/mario-palau-garcia/>

. PERFIL PROFESIONAL

Responsable de equipo en departamento de atención y fidelización de clientes, en sector asegurador, 7 años de experiencia en empresa de ámbito nacional con ramas aseguradoras de motor, hogar y salud. Así mismo supervisor durante 6 meses en equipo comercial en empresa de seguridad. Formador de gestores comerciales, estableciendo objetivos de negocio y trabajando en el seguimiento de su consecución. Alta capacidad de análisis de resultados, poniendo en marcha estrategias de motivación y acción para el incremento de objetivos. Trabajo en equipo, entusiasmo y orientado a resultados. Experiencia en tramitación de siniestros.

. EXPERIENCIA PROFESIONAL

2019 Securitas Direct

Junio 2019-Diciembre 2019. Supervisor de equipo en departamento de Tele venta en sector de seguridad. Empresa Securitas Direct

Funciones:

- Gestionar equipos de entre 10 a 12 personas
- Conexión en paralelo como guía para ayuda en las gestiones comerciales
- Establecer objetivos individuales y grupales, seguimiento de su consecución. Análisis de resultados comerciales
- Análisis de datos telefónicos para optimización del servicio.
- Diseño y establecimiento de planes de motivación para la mejora de resultados

Logros:

Diseñé un plan de acción para la última semana del mes, que permitió alcanzar el 120% del objetivo durante dos meses consecutivos.

2003-2017 Línea Directa Aseguradora

2010- Noviembre 2017. Supervisor de equipo en departamento de fidelización en sector seguros motor. Empresa Línea Directa Aseguradora.

Funciones:

- Gestionar equipos de entre 15 a 20 personas
- Análisis de resultados comerciales del equipo, estableciendo objetivos y el seguimiento de su consecución
- Formación a nuevas incorporaciones, (técnicas de venta, Normas y operativas) así como formación continua a agentes sénior
- Reuniones diarias individuales de refuerzo en estrategias y coaching
- Acciones motivadoras para estrechar vínculos en el equipo y para mejorar resultados (gaming)
- Atención directa a clientes VIP

Logros:

Establecí unas pautas de autoformación entre los agentes del equipo a través del análisis de talentos individuales, incrementando los porcentajes de retención neto de pólizas en un 1,5%

Diseñé un plan formativo global de acción directa sobre la gestión con los clientes en todo el área, consiguiendo disminuir los costes de negociación en un 2%.

2003-2010. Gestor de atención al cliente y fidelización. Tramitación de siniestros. Empresa Línea Directa Aseguradora.

Funciones:

- Conseguir la continuidad del cliente en la compañía a través de acciones de fidelización y negociación
- Venta cruzada, proponiendo otros productos de interés al cliente
- Gestión y tramitación de siniestros
- En el periodo 2005-2006 colaborador con el departamento de formación.

Logros:

Al conseguir consecución de objetivos por encima de la media del departamento, alcancé y mantuve durante 6 años estatus de gestor de alto rendimiento

Fui nombrado tutor para colaborar en la formación y guía de los gestores junior.

. FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL

Diplomado en Magisterio, especialidad en Educación primaria. Universidad Complutense de Madrid.

Cursos:

- Curso de management y liderazgo. Impartido por tiempo 21. Entrenamiento en negociación, gestión de conflictos y poder de influencia. Líder Coach

- Mejora de la Calidad servicio prestada y percibida por el cliente. Impartido por Transforma
- Curso de innovación y creatividad. Impartido por Kemp. Creación y desarrollo de proyectos, innovación en digital

Informática

Conocimiento de informática a nivel usuario avanzado (Excell, Word, Powerpoint)

Idiomas

Inglés nivel equivalente B1