
ID-58392 MARA

Fecha de Nacimiento: 16/02/1979
Dirección: 28040 Madrid

PERFIL PROFESIONAL

Mis más de 10 años de experiencia profesional en puestos de responsabilidad en el sector bancario, mi capacidad para trabajar tanto individualmente como en equipo, tomar decisiones y asumir responsabilidades, hacen de mi la candidata perfecta para este puesto de trabajo.

EXPERIENCIA LABORAL

BMW Ibérica (Automoción)

2019 - Actual

Departamento de Relaciones con Clientes

Gestión de reclamaciones e información referente a todo lo relacionado con la marca. Formaba parte del equipo de 2 personas responsables de la gestión del Chat BMW España para todo el territorio nacional.

Formación y obtención de la cualificación del título de Técnico en producto.

BMW BANK GmbH Sucursal en España

2018 - 2019

Departamento de Operaciones y Customer Service

Formaba parte de un equipo de 13 personas que cubría todo el territorio nacional, atendiendo las peticiones de los clientes y concesionarios con respecto a la financiación de sus vehículos.

Entre otras gestiones realizaba:

- Asistir a los clientes a verificar sus condiciones contractuales
- Cuadros de amortización, cancelaciones totales y amortizaciones parciales
- Gestión del levantamiento de reserva de dominios
- Soporte acerca de la financiación de cualquiera de los vehículos adquiridos.
- Captura y gestión de peticiones de los clientes a través de correo electrónico y por vía telefónica.

Para realizar estas gestiones adquirí conocimientos avanzados en los siguientes programas informáticos de BMW:

- Portfolio
- Leasing
- Medooc
- Creditweb

MERCEDES BENZ FINANCIAL SERVICES

2015-2016

Departamento de International Customer Service

Formaba parte de un equipo de 6 personas que cubría todo el territorio nacional, atendiendo y resolviendo las reclamaciones de clientes en la entidad financiera del grupo Mercedes-Benz. Ocasionalmente, también atendía reclamaciones y realizaba gestiones para clientes internacionales del grupo.

Mis trabajos se desarrollaban en el departamento de atención al cliente, realizando tareas en el soporte telefónico y gestión de peticiones de clientes.

Otras actividades incluían:

- Soporte acerca de la financiación de cualquiera de los vehículos adquiridos.
- Captura y gestión de peticiones de los clientes a través de correo electrónico y por vía telefónica.
- Gestión de levantamiento de reservas de dominio, notas simples, duplicado de facturas.
- Gestión de cancelación de contratos tanto parcial como anticipadamente.
- Gestión de multas, remesas y otras actividades administrativas.
- Atención personalizada a los clientes de la Marca.

BANCO SANTANDER (ISANTANDER.ES)

2013-2014

Banca Electrónica del Banco Santander

Gestora especialista de Segundo Nivel. Miembro de un equipo de 2 personas encargadas de la supervisión del trabajo de 30 agentes. Resolución de incidencias de los clientes con cualquiera de los productos del banco, como departamento de última instancia, con el objetivo de evitar reclamaciones al Banco de España. **En todo este tiempo asistí aproximadamente a 5.000 clientes con una tasa éxito del 99.98%**

Otras funciones del departamento:

- Venta cruzada y retención de capitales: Mi función no sólo consistía en retener capitales que querían salir del banco, si no en aprovechar el momento para realizar ventas cruzadas de

otros productos y conseguir que finalmente un cliente que se quería ir terminase trayendo más dinero al banco.

- Gestora de la campaña "Queremos Ser Tu Banco" del Banco Santander. Fui una de las dos personas seleccionadas por el banco Santander para vender este producto a clientes potenciales que llamasen preguntando por el mismo.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO (IBANESTO.COM)

2009-2013

Banca Electrónica de Banesto

2011-2013 Gestora especialista de Segundo Nivel.

Segundo Nivel: Llamadas entrante de clientes para reclamaciones contra el banco por mala operativa. Por mi parte daba soporte al cliente ante una posible solución y realizaba las gestiones internas necesarias para su resolución. El proceso terminaba con un contacto final con el cliente para confirmar su satisfacción.

Gestión de Calidad: Escucha de llamadas tanto salientes como entrantes para determinar posible gestión errónea por parte del cliente o gestor.

Formación de Gestores: Formación de gestores operativos en nuevos productos y campañas realizadas por el Banco.

2009-2011 Especialista en Retención de Clientes

- Acciones comerciales destinadas a la retención de clientes de banca online, alcanzando el objetivo de retener 1 millón de euros diario.
- Llamadas entrantes de clientes para información tanto comercial como de sus posiciones.
- Llamadas salientes realizando acciones comerciales para retener a clientes y ofrecimiento de productos financieros para su captación (venta cruzada).
- Llamadas salientes a clientes para reclamación de documentación y confirmación de productos contratados.

BANCO POPULAR

2008-2009

Departamento de Medio de Pagos (División de Tarjetas de Crédito)

Gestora responsable de satisfacer las demandas de información y solicitud de determinadas operaciones y resolución de incidencias relacionadas con las distintas tarjetas del grupo. Posterior seguimiento y resolución de las principales operaciones y consultas que se resuelven a través de este servicio. Otras funciones incluían solicitud de extractos, bloqueos, saldos disponibles, movimientos y solicitudes de financiación, monetización y límites de operaciones de tarjetas.

FRACCIONA (CAJA MADRID y MAPFRE)**2006 -2008**

Joint Venture entre Caja Madrid y Mapfre destinada a la financiación de crédito al consumo

Analista de riesgos: Responsable de evaluar propuestas de financiación, determinando el riesgo de acuerdo con las políticas de crédito del banco. Análisis de documentación y programas informáticos que solventaban la viabilidad de cada operación.

MARKETING, PROMOCIONES y SERVICIOS FINANCIEROS**2005 -2006**

Empresa distribuidora encargada de presentar campañas de Marketing Directo.

Departamento de Marketing: Responsable de presentar campañas de marketing directo a entidades financieras. Elaboración de nuevas campañas, escandallos y acciones promocionales.

AGILENT TECHNOLOGIES**2004-2005**

Empresa americana cotizada en el Nasdaq con más de 12.000 empleados en todo el mundo y una facturación anual de 4.000 millones de euros, dedicada a la venta de productos tecnológicos.

Asistente júnior de Marketing

Control y seguimiento de seminarios. Realización de traducciones. Mantenimiento de base de datos. Control de inserción de notas de prensa en revistas especializadas.

LABFARVE-LABORATORIO DE FARMACOLOGIA VEGETAL**2002 –2003****Analista de Mercados**

Elaboración de investigación de mercados para exportación de productos. Análisis y desarrollo de estrategias de mercadeo para productos y servicio. Desarrollo de estrategias para campañas de mercadeo y publicidad.

PUNTO ES**2000**

Empresa dedicada a la formación y consultaría en sistemas de información para empresas

Colaboración en el mantenimiento de base de datos.

ESTUDIOS REALIZADOS

Licenciada en Gestión Comercial y Marketing por **ESIC** Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing. Pozuelo de Alarcón.2005

SEMINARIOS - CURSOS

- Informatica. Duración 3 años. Dominio de Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Microsoft Project).SPSS.
- Inglés. Duración 1 año y 3 meses. Academia Lilian Bishop School. Londres –Inglaterra.
- Inglés. Duración 3 años. Business English en ESIC. Madrid-España