

ID-58907 FRANCISCO JOSÉ

Contacto: 28039 Madrid

Nacimiento/Lugar: 20 Febrero 1990 / Valdepeñas (C. Real)

EXPERIENCIA LABORAL

02/2021 – hoy Supervisor de servicios técnicos – Daikin AC Spain. Departamento de Postventa

- Creación, desarrollo, coordinación y auditoría de la red de Servicios Técnicos Oficiales (SATOs) a nivel nacional.
- Control de KPIs para la valoración del desempeño de la red de SATOs.
- Gestión de altas y bajas de la red.
- Análisis de reclamaciones de clientes y coordinación con el departamento comercial.
- Elaboración de reportes y análisis de los mismos para detectar puntos de mejora en la red de SATOs.

05/2016 – 02/2021 Ingeniero de soporte técnico – Samsung Electronics, Madrid, España Departamento de Postventa

- Responsable de la formación y calidad de los servicios técnicos de gama blanca.
- Aumento de la satisfacción del usuario a través de la disminución de las reparaciones repetitivas.
- Validación técnica de las reparaciones para autorizaciones de pago.
- Análisis de la base de datos de reparaciones realizadas para detectar puntos de mejora en la calidad del producto o del servicio.
- Formaciones técnicas a 80-100 personas al año, repartidas entre centros de servicio, call center e instaladores.
- Reportes de calidad del producto a fábrica y al departamento de I+D.
- Realización de documentación técnica para localizar y aplicar mejoras de calidad.
- Participación en formaciones y workshops internacionales.

04/2015 – 04/2016 Becario. Técnico de corrosión – CLH, Madrid, España Departamento de integridad – Seguridad del producto

01/2015 – 03/2015 Becario en Talent&Organization – Accenture, Madrid, España

ESTUDIOS

09/2008 – 04/2016 **Ingeniero Industrial – Especialización en Ingeniería Mecánica**
Universidad Politécnica de Madrid

CURSOS

01/2017	Curso de Excel 2010 Nivel Avanzado, Teleformación	30 horas
02/2013 – 05/2013	Curso de técnicas y práctica de la negociación, Madrid, ETSII	75 horas
02/2013	Curso básico de diseño en CATIA V5, Madrid, ETSII	25 horas

APTITUDES

Idiomas:	Inglés (TOEIC 990 Puntos – Nivel C1)
Software:	Power BI, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint, Microsoft Project, SAP, ArcGIS, CATIA V5, Solid Edge, AutoCAD

OTROS

Permiso de conducir B.