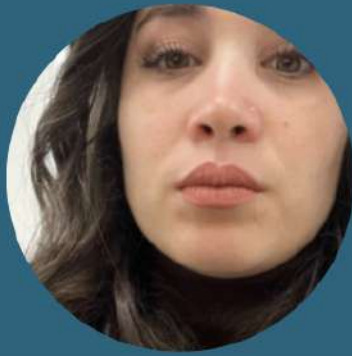




RESUMEN PROFESIONAL

Profesional con una excelente capacidad de organización y amplia experiencia profesional. Me caracterizo por ser una persona muy trabajadora, y por ofrecer una buena atención al cliente, incluyendo la solución de posibles incidencias. En busca de una nueva oportunidad laboral con la que desarrollar mi carrera. Soy una persona que se esfuerza en todo momento por garantizar la satisfacción del cliente. Cuento con amplia experiencia profesional y un sólido conocimiento del sector. Tengo facilidad para trabajar tanto en equipo como de forma independiente, según las necesidades. Busco la oportunidad de demostrar mi valía en una empresa de futuro.

APTITUDES

- Amable atención al cliente
- Atención al cliente prioritaria
- Simpatía y atención al cliente
- Excelente disposición y atención al cliente
- Excepcional servicio de atención al cliente

ÉXITOS PROFESIONALES

- Recompensas económicas por mi buen desempeño laboral en Alquiler Seguro SAU

FORMACIÓN

Universidad de Talavera de la Reina | Talavera de la Reina , Castilla La Mancha

Curso de auxiliar de farmacia y parafarmacia : Farmacéutico

06/2017

Universidad de Ciego de Ávila | Ciego de Ávila , Cuba

Licenciatura en turismo : Turismo

- Estudios de lenguas tanto inglés, francés e iniciación de ruso en la Universidad de Ciego de Ávila durante aproximadamente 5 años

HISTORIAL LABORAL

05/2022 - Actual

Alquiler seguro SAU | Madrid, Madrid

Atención al cliente

- Uso de herramientas y sistemas de atención al cliente.
- Apoyo en todos los procesos relacionados con las tareas de atención al cliente.
- Atención personalizada a clientes.
- Mantenimiento de relaciones con clientes.
- Monitoreo de la satisfacción del cliente.
- Trabajo en equipo para cumplir objetivos.
- Provisión de información y asistencia.
- Venta de productos y servicios adicionales.
- Seguimiento de solicitudes y requerimientos.
- Gestión de quejas y solución de incidencias.
- Resolución de problemas técnicos.
- Coordinación y supervisión de equipos de más de [Número] personas.
- Definición y gestión del presupuesto anual para los proyectos y equipos a cargo.
- Creación de una relación cercana con los clientes para conocer sus necesidades y prioridades.
- Negociación y cierre de acuerdos con clientes nuevos y existentes.
- Realización de reuniones para definir objetivos, analizar resultados y redefinir estrategias.
- Apoyo en las tareas y procesos de gestión de recursos humanos.
- Identificación de deficiencias y oportunidades de mejora en los procedimientos.
- Gestión y resolución de los problemas que pudiesen surgir en los proyectos y equipos de trabajo.
- Colaboración con los demás equipos y departamentos de la empresa.
- Análisis de cada proyecto para evaluar su potencial, efectividad e idoneidad.

12/2021 - 04/2022

Gil Mediación SL | Madrid , Madrid

Tramitadora de siniestros

- Seguimiento y recobro de deuda a particulares de diferentes entidades financieras.
- Asesoramiento al cliente para la realización de quitas, refinanciaciones y planes de pago con menores intereses.
- Renegociación de las condiciones de pago con el cliente y control de su cumplimiento.
- Solicitud de datos, recepción y clasificación de documentos y posterior archivo.
- Recuperación de la cartera asignada, usando las herramientas y siguiendo los procedimientos de la empresa.
- Emisión u recepción de llamadas para la gestión de deudas u gestión de

12/2021 - 04/2022

Gil Mediación SL | Madrid, Madrid

Tramitadora de siniestros



- Seguimiento y recobro de deuda a particulares de diferentes entidades financieras.
- Asesoramiento al cliente para la realización de quitas, refinanciaciones y planes de pago con menores intereses.
- Renegociación de las condiciones de pago con el cliente y control de su cumplimiento.
- Solicitud de datos, recepción y clasificación de documentos y posterior archivo.
- Recuperación de la cartera asignada, usando las herramientas y siguiendo los procedimientos de la empresa.
- Emisión y recepción de llamadas para la gestión de deudas y gestión de carteras.
- Cumplimiento de las gestiones diarias y las metas periódicas establecidas por la empresa.
- Motivado para mantenerse al día con diferentes estándares de prestamista y requisitos de documentación.
- Entrenado para garantizar una comprensión valiosa de las áreas locales y propiedades que valen la pena mediante el uso de fuertes habilidades de investigación.
- Habilidad para documentar las condiciones de cada edificio fotografiando cuidadosamente las características clave.
- Comprensión actualizada de las tendencias en los precios de venta y los costes de construcción para mantener las evaluaciones precisas y actualizadas.
- Formado para documentar el tipo, la construcción y las medidas de cada componente de la propiedad y para reunir las pruebas necesarias que respalden las conclusiones.
- Habilidades excepcionales para actualizar y mejorar los datos de las parcelas con mapas, inventarios, descripciones de características y exenciones aplicables.
- Experiencia consultando con los propietarios para discutir evaluaciones y defender apelaciones en audiencias públicas.
- Buenas dotes para evaluar el número especificado de propiedades por semana a pesar de los cambios en las cargas de trabajo y los objetivos de producción.

10/2020 - 11/2021

Satel SL | Madrid, Madrid

Teleoperador atención al cliente

- Contacto y atención de llamadas de clientes y usuarios de productos y servicios.
- Registro de casos en el sistema de la empresa y reporte de incidencias.
- Aplicación de estrategias y seguimiento de guiones para lograr la venta de productos y servicios.
- Asesoramiento y asistencia técnica a los usuarios para resolver distintos problemas.
- Tramitación telefónica de la contratación de distintos productos y servicios.
- Realización de encuestas telefónicas para recabar información sobre los clientes o los productos.
- Transferencia de llamadas a otros departamentos para brindar atención especializada.
- Cumplimiento de los estándares de calidad de atención telefónica.
- Soporte al cliente para resolver sus dudas y necesidades.
- Respuesta precisa y eficiente a las consultas y solicitudes de los clientes.
- Identificación rápida de las necesidades de los clientes.
- Seguimiento de las políticas y los procedimientos internos.

12/2019 - 09/2020

Conectados SL | Madrid, Madrid

Teleoperador atención al cliente

- Contacto y atención de llamadas de clientes y usuarios de productos y servicios.
- Registro de casos en el sistema de la empresa y reporte de incidencias.
- Aplicación de estrategias y seguimiento de guiones para lograr la venta de productos y servicios.
- Información de promociones y oportunidades, y de características de los productos de la empresa.
- Asesoramiento y asistencia técnica a los usuarios para resolver distintos problemas.
- Tramitación telefónica de la contratación de distintos productos y servicios.
- Canalización de llamadas y escalamiento de casos al personal correspondiente.

- Aplicación de estrategias y seguimiento de guiones para lograr la venta de productos y servicios.
- Información de promociones y oportunidades, y de características de los productos de la empresa.
- Asesoramiento y asistencia técnica a los usuarios para resolver distintos problemas.
- Tramitación telefónica de la contratación de distintos productos y servicios.
- Canalización de llamadas y escalamiento de casos al personal correspondiente.
- Seguimiento de los protocolos de identificación de los clientes y verificación de sus datos.
- Manejo de las llamadas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.
- Respuesta precisa y eficiente a las consultas y solicitudes de los clientes.
- Identificación rápida de las necesidades de los clientes.
- Seguimiento de las políticas y los procedimientos internos.
- Registro de las llamadas diarias, los temas tratados y las acciones realizadas.

01/2018 - 11/2019

El rincón del valle | Madrid , Madrid

Jefe de sala

- Dirección y supervisión del servicio según los estándares de la empresa.
- Coordinación de un equipo de [Número] personas, asegurando su formación y motivación para ofrecer un servicio de calidad.
- Control y gestión del conjunto de mesas de la sala, adaptando la distribución a cada situación.
- Recepción, bienvenida y acomodo de los clientes.
- Toma de pedidos y asesoramiento acerca de la oferta del establecimiento.
- Comunicación con otros departamentos como cocina y recepción, asegurando la coordinación eficaz entre las diferentes áreas.
- Servicio en mesa de bebidas y comida, asegurando un ágil manejo de la bandeja.
- Definición y supervisión del cumplimiento de los diferentes protocolos de actuación del servicio antes, durante y después del mismo.
- Preparación de bebidas sin alcohol, como cafés, infusiones y zumos.
- Presentación de menús a los clientes y toma de comandas.
- Cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene del establecimiento.
- Elaboración de cócteles y servicio de otras bebidas alcohólicas, como vinos y cervezas.
- Comunicación con el personal de cocina para informarles sobre los pedidos de los clientes.
- Respuestas a consultas de los clientes sobre las opciones ofrecidas en el menú.

01/2014 - 11/2017

Iberostar Hotels | Ciego de Avila, Cuba

Jefe de sala

- Dirección y supervisión del servicio según los estándares de la empresa.
- Control y gestión del conjunto de mesas de la sala, adaptando la distribución a cada situación.
- Toma de pedidos y asesoramiento acerca de la oferta del establecimiento.
- Recepción, bienvenida y acomodo de los clientes.
- Comunicación con otros departamentos como cocina y recepción, asegurando la coordinación eficaz entre las diferentes áreas.
- Definición y supervisión del cumplimiento de los diferentes protocolos de actuación del servicio antes, durante y después del mismo.
- Cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene del establecimiento.
- Elaboración de cócteles y servicio de otras bebidas alcohólicas, como vinos y cervezas.
- Cobro en efectivo y con TPV de las comidas y bebidas servidas.
- Respuestas a consultas de los clientes sobre las opciones ofrecidas en el menú.
- Comunicación con el personal de cocina para informarles sobre los pedidos de los clientes.

IDIOMAS

Español: Idioma nativo

Inglés :

B2

Intermedio avanzado (B2)