



Dirección
29010, Málaga

ID-54402

(25 años)
Customer Experience Specialist

EXPERIENCIA LABORAL

Relaciones Públicas 08/2019 – 03/2020

*Hotel Vincci Selección Posada del Patio 5**

- Atención exclusiva y personalizada a clientes y planta VIP.
- Resolución de incidencias, quejas y reclamaciones.
- Satisfacción del cliente (redacción de informes, análisis de datos, cumplimiento de objetivos) superación del objetivo batiendo récord dos veces consecutivas.
- Contrataciones para clientes de excursiones, viajes, alquiler de coches, transfers privados y demás complementos de la estancia.
- Tareas de comercial interno (cierre de acuerdos con proveedores).
- Labores de marketing online y offline.
- Realización de procedimientos internos.

Encuestadora 11/2018 – 05/2019

Asesoría y Consultoría AcciónMK

- Participación en diversos eventos internacionales para estudios de mercado del sector turismo (World Travel Market Londres 2018, FITUR Madrid 2019, ITB Berlín 2019, Campeonato Moto GP Jerez 2019).

Responsable de Atención al Usuario 08/2016 – 10/2018

Grupo HLA, Hospital El Ángel

- Atención a pacientes extranjeros, gestión de seguros, garantías de pago, trámites con compañías aseguradoras.
- Traducción simultánea RU-ES y EN-ES.
- Desarrollo de cuadro de mando (KPIs), control estadístico y elaboración de informes.
- Actualización y creación de protocolos de calidad (ISO 9001)
- Supervisión de planta y zonas comunes.

Atención al Cliente 10/2015 – 07/2016

Media Markt Málaga Vialia

- Objetivos por conversión a promotores según NPS.
- Objetivos por ventas complementarias (seguros, accesorios, formaciones, servicios).
- Servicio de postventa, call center, caja y venta online.

Otros trabajos temporales 07/2013– 09/2015

100 montaditos (encargada de barra), Junta de Andalucía (monitora para niños en riesgo de exclusión social), Yelmo Cines (taquilla), Tabernas Volapié (camarera).

FORMACIÓN ACADÉMICA

Máster en Dirección de Comercio Internacional, 2019
Universidad Internacional Isabel I de Castilla

Grado en Derecho, 2018
UNED

Bachillerato, 2011
IES Santa Rosa de Lima

INFORMÁTICA

Redes sociales y análisis: Facebook, Instagram, Twitter
Programas estadísticos: LimeSurvey, R, SSPS, Excel
Paquete Office: Power Point, Word, Drive, Outlook, Skype
Diseño: Photoshop, Canvas
Reputación online: Google, TripAdvisor, ReviewPro

IDIOMAS

Inglés nivel alto
Ruso, nivel medio
Curso avanzado 100h, Cámara de Comercio de Málaga
Francés, nociones básicas

OTROS DATOS DE INTERÉS

Carnet B, coche propio.
Posibilidad de trabajo mediante turnos rotativos
Interesada en jornada completa
Habituada al trabajo por objetivos y bajo presión

CONOCIMIENTOS

ANÁLISIS DE DATOS KPI'S
MARKETING
EXPERIENCIA DEL CLIENTE
ANÁLISIS DEL CLIENTE
COMERCIAL
VENTAS POR OBJETIVOS
DISEÑO DE EXPERIENCIA