

RAQUEL F.

05/03/1981

Aptitudes:

- Flexible y responsable
- Ética y muy trabajadora
- Habilidades comunicativas.
- Entusiasta y enérgica. Alta motivación.
- Enfocada a la búsqueda de soluciones.
- Vocación por la consecución de objetivos.
- Resolutiva en trabajo bajo presión.
- Orientada a la satisfacción del cliente
- Nivel medio paquete Office
- SAP
- Nivel alto inglés hablado y escrito (Advanced)

Experiencia:

OPERATIONS AND CUSTOMER CARE MANAGER EN COMERCIA GLOBAL PAYMENTS (CAIXABANK) (8/2015-ACTUALIDAD)

- Responsable de Operaciones y Calidad de uno de los productos del catálogo de la Entidad definido para Comercios.
- Definición de costes del producto para obtención de márgenes de beneficio.
- Definición de procesos operativos desde la solicitud del producto hasta la instalación del proceso. Mejora de los procesos existentes.
- Definición y aplicación de circuitos e integraciones de información entre la Entidad y los proveedores que prestan los servicios.
- Definición de reglas de negocio para herramienta CRM y ERP y elaboración de documento de necesidades.
- Control de stocks. Adquisición de materiales y negociación de precios. Supervisión de la rotación de stock, obsolescencia del producto, elaboración de inventarios físicos, auditorías de stock por referencias. Búsqueda de eficiencia de costes logísticos del producto. Distribución de almacenes para un correcto cumplimiento de los SLA de servicio.
- Definición y seguimiento de KPI del negocio (operativos y de calidad). Control del cumplimiento de los SLA del negocio.
- Negociación de precios y costes. Seguimiento de la facturación. Búsqueda de proveedores.
- Control del Back office y definición de procedimientos operativos aplicar.
- Estudio y seguimiento de las tareas ejecutadas en back office para la propuesta de soluciones en la optimización del tiempo de gestión. Detección de puntos de mejora en la gestión y presentación de propuestas de mejoras.
- Seguimiento del cumplimiento de SLA's. Elaboración de documentos de seguimiento y estadísticas. Presentación de Dashboards para seguimiento y Comité de Dirección.

- Interlocución entre el usuario y el departamento de sistemas y proyectos para la implementación de aplicaciones. Elaboración de procedimientos, pautas y necesidades.
- Responsable último en resolución de incidencias con los comercios. Negociación de precios para cliente final.

GESTOR DE CLIENTES EN EVO BANCO (3/2012-5/2014)

- Gestión de base de clientes, análisis de necesidades específicas, ágil y eficaz respuesta a las consultas de los clientes para alcanzar una elevada satisfacción de la cartera asignada y consecuente recomendación.
- Generación de contactos útiles a partir de la base existente de clientes. Búsqueda activa de potenciales clientes mediante concertación visitas comerciales, uso de guías, recomendación de la cartera existente.
- Generación de actividades comerciales externas mediante negociación con entidades y empresas.

SUBDIRECCION EN NOVAGALICIA BANCO (4/2009-3/2012)

- Gestión eficaz de la relación con el cliente, identificando necesidades, generando confianza, abordando situaciones complejas y solucionando problemas para maximizar la eficiencia del trabajo y satisfacción del cliente.
- Análisis y estudio de operaciones de activo y valoración de la viabilidad de las mismas. Gestión y negociación de precios de pasivo y comisiones.
- Reestructuración operaciones de financiación.
- Vigilancia y prevención de blanqueo de capitales.
- Intervención oficina volumen total 110MM€

RESPONSABLE DISTRIBUIDORES INTERNACIONALES EN ETNIA BARCELONA (10/2005-10/2006)

- Responsable seguimiento y gestión de distribuidores internacionales de habla inglesa.
- Comercialización de monturas de gafas de diseño a la cartera asignada.
- Control de abastecimiento y stocks
- Gestión de pedidos:
 - ✓ Elaboración y seguimiento pedidos vía marítima y aérea
 - ✓ Recepción de materiales vía aérea y marítima. Tratamiento y gestión de la documentación imprescindible para desembarco contenedor.
 - ✓ Negociación precios transporte

EMPLEADO FRONT-OFFICE EN LA CAIXA (2003-2005)

- Empleada temporal para coberturas vacacionales y otras bajas
- Atención en Front office (cambio, pago de impuestos, lotería...)
- Campañas comerciales tarjetas y seguros

- Captación de nuevos clientes.

Educación

Diplomatura en Ciencias Empresariales (2005-2009) UNIVERSITAT DE BARCELONA

Diplomatura en Relaciones Laborales (2002-2005) UNIVERSITAT DE BARCELONA

Idiomas

Español / Catalán nativo

Inglés hablado y escrito (Advanced level)

Otra información relevante

Carnet de conducir B-1