

ID-51942

TEAM LEADER

SINOPSIS PROFESIONAL

Experta en motivación y desarrollo de competencias de equipos de venta orientado a la consecución de objetivos.

Colaboración activa en la creación de producto y puesta en marcha de negocio, back office, front office.

Atención al cliente en Call Center contratación, retención, impago y asistencia tanto en Carretera como en el Hogar.

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

- Orientación al logro.
- Trabajo en equipo y colaboración transversal.
- Resolución de conflictos.
- Comunicación clara y eficaz.
- Altas dosis de empatía.
- Proactividad.

INFORMÁTICA

- Paquete office.
- Avaya.
- Crm
- Internet.

CONTACTO

Madrid 28012

INTERESES Y DATOS PERSONALES

Fecha de Nacimiento: 11-1975
Gran aficionada a los viajes.
Buena espectadora de teatro.
Todo lo relacionado con el desarrollo personal y la inteligencia emocional.
Disponibilidad inmediata para viajar.

ESTUDIOS Y DATOS DE INTERES

- UNED- Acceso mayores de 25 años.
- Jesús María de San Gervasio- C.O.U.
- Formador de formadores (30 horas People Excellence)
- Coaching y Liderazgo (120 horas Borja Vilaseca)
- Bases metodológicas sensibilización en Género (200 horas Agora online)
- Master de Emprendedores (300 horas Sergio Fdez)
- Inglés A2
- Catalán bilingüe.
- Carnet de conducir y vehículo propio.

EXPERIENCIA LABORAL

Coordinadora de equipo de Producción.

MUTUA MADRILEÑA (2012-2017)

- Responsable de 15 personas.
- Gestión de equipo (vacaciones, turnos, bajas)
- Elaboración de informes de desempeño.
- Elaboración de informes de consecución de objetivos.
- Tareas de apoyo y resolución de dudas.
- Desarrollar capacidad de auto-análisis en el vendedor.
- Implementar planes de acción.
- Evaluación y análisis de KPI's
- Control de calidad.
- Tratamiento de reclamaciones.

Coordinadora de Back Office

MUTUA MADRILEÑA (2006-2012)

- Implementación y puesta en marcha del ramo de Hogar.
- Desarrollo de producto.
- Formadora de producto.
- Desarrollo de sistemas nivel usuario.
- Gestiones administrativas.
- Control de calidad de canales de venta.

EXPERIENCIA LABORAL

Teleoperadora tramiadora siniestros autos

MUTUA MADRILEÑA (2005-2006)

- Atención al cliente.
- Apertura de parte de sinistro de autos daños materiales.
- Apertura de parte de siniestros de autos daños corporales.
- Gestión en los expedientes de CICOS.
- Tramitación de siniestros primera instancia.
- Venta cruzada productos de la compañía.
- Tramitación de reclamaciones.

Teleoperadora Asistencia en Carretera

AUTOCLUB MUTUA (2005)

- Atención al cliente.
- Gestión en el envío de asistencia de grúa en el caso de avería o siniestro del vehículo.
- Gestión de medios de transporte a ocupantes del vehículo.
- Tratamiento de reclamaciones.
- Apoyo en sala en resolución de dudas para empleados de nueva incorporación.

Teleoperadora Asistencia en Carretera

REALE COMPAÑIA ASEGURADORA (2002-2004)

- Atención al cliente.
- Gestión de envío de asistencia de grúa en caso de avería o siniestro del vh.
- Gestión de envío de medios de transporte para ocupantes del vh.
- Gestión de traslado de vh en gruas de largo recorrido.
- Tratamiento de reclamaciones.

Teleoperadora Asistencia Hogar

MULTIASISTENCIA (1999-2002)

- Atención al cliente.
- Apertura de partes reparables, envío de profesionales y seguimiento para el cierre cumpliendo plazos.
- Apertura de partes indemnizarles.
- Tramitación del expedientes con intervención pericial.
- Tratamiento de reclamaciones.
- Seguimiento de partes de larga duración.