

CURRICULUM VITAE

ID-55648 Beatriz



28231 Las Rozas de Madrid
40 años

Experiencia:

2019-2020 Instituto Europeo de Posgrado. Madrid.

Agente comercial:

Asesoramiento y comercialización de cursos de formación (MBA y MASTERS) a empresas y particulares, captación de nuevos clientes, gestión de cartera comercial y seguimiento de clientes fidelizados.

2017-2019 Konecta Field Marketing. Madrid.

Responsable Contact Center

Gestión de equipos para la venta de diferentes productos, teniendo a mi cargo durante ese tiempo 6 comerciales, 6 gestores telefónicos y un coordinador de Contact Center.

Descripción del puesto:

- Detección de necesidades y seguimiento de los planes de formación de todo el personal del departamento.
- Supervisar y motivar a un grupo de comerciales que se dedican a la venta de producto Philip Morris.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Gestión del equipo, seguimiento y desarrollo
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas
- Motivación del grupo.
- Seguimiento de la calidad: escuchas y monitorizaciones diarias con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Cursos de formación dirigido a técnicas de venta y mejora de la calidad de las llamadas.
- Feedback individuales y grupales coordinadas con el coordinador para trabajar las áreas de mejora de forma conjunta a través de la implantación de planes de acción.
- Implantación y valoración de Objetivos semanales y mensuales
- Preparar los pronósticos de venta
- Preparar los pronósticos de gastos
- Mantenimiento de una relación continuada con los clientes para conocer sus necesidades o problemas.

2016-2017 Grupo GSS Global Sales Solutions Bankiner. Madrid.

Responsable Contact Center :

Gestión de equipos para la venta de Tarjetas Bancarias, teniendo a mi cargo durante ese tiempo 40 gestores telefónicos, 6 coordinadores, 2 supervisores y 6 back office.

Descripción del puesto:

- Detección de necesidades y seguimiento de los planes de formación de todo el personal del departamento.
- Supervisar y motivar a un grupo de agentes telefónicos que se dedican a la venta de tarjetas de crédito.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Gestión del equipo, seguimiento y desarrollo
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas
- Motivación del grupo.
- Seguimiento de la calidad: escuchas, monitorizaciones diarias y auditorias con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Cursos de formación dirigido a técnicas de venta y mejora de la calidad de las llamadas.
- Feedback individuales y grupales coordinadas con los supervisores y estos a su vez con los coordinadores para trabajar las áreas de mejora de forma conjunta a través de la implantación de planes de acción.
- Implantación y valoración de Objetivos semanales y mensuales
- Preparar los pronósticos de venta
- Preparar los pronósticos de gastos
- Mantenimiento de una relación continuada con los clientes para conocer sus necesidades o problemas.

Objetivo Cumplido: cumplir los objetivos marcados por el cliente tanto en ventas como en calidad del servicio durante mi trayectoria en este puesto cuando la campaña llevaba meses sin conseguirlos.

2009-2016 Ventask Group /Citibank/Wizink Madrid.

Auditora/ Formadora/ Coordinadora Contact Center:

Gestión de equipos para la venta de Tarjetas Bancarias, teniendo 20 personas a mi cargo durante este tiempo.

Descripción del puesto:

- Realizar escuchas y auditorías con el objetivo de identificar puntos fuertes y/o áreas de mejora, incidencias, salvedades, riesgos y otras excepciones encontradas.
- Llevar a cabo sesiones de feedback individuales y grupales coordinadas con el responsable del servicio para trabajar las áreas de mejora de forma conjunta a través de la implantación de planes de acción.
- Diseñar, planificar e impartir formaciones de las nuevas incorporaciones y de reciclaje.
- Participar en sesiones de calibración con cliente interno/externo.
- Reporting de los datos al responsable del Área sobre las incidencias/áreas de mejora detectadas en las auditorías.
- Establecer sistemas de medición y evaluación de conocimientos con el objetivo de conseguir la certificación de todo el personal del Área de Operaciones bajo su responsabilidad.
- Mantener un conocimiento actualizado de los productos y procedimientos de los servicios asignados que faciliten un correcto análisis de las necesidades formativas y así garantizar resultados óptimos. Además de mantener actualizado el material formativo.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.

- Coordinará a un equipo de operadores especializados.
- Organización de las actividades de atención y emisión de llamadas
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas de los operadores.
- Coordinar y motivar a un grupo de comerciales que se dedican a la venta de tarjetas de crédito.

Auditora/Formadora/Supervisora Comercial:

Gestión de equipos para la venta de Tarjetas Bancarias, teniendo 50 comerciales a mi cargo durante este tiempo y a 7 jefes de equipo.

Descripción del puesto:

- Selección del personal del departamento comercial.
- Detección de necesidades y seguimiento de los planes de formación de todo el personal del departamento comercial.
- Supervisar y motivar a un grupo de comerciales y jefes de equipo que se dedican a la venta de tarjetas de crédito.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Supervisora un equipo de comerciales especializados.
- Gestión del equipo, formación, seguimiento y desarrollo
- Realización de visitas de acompañamiento con los vendedores o coaching
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas de los comerciales.
- Motivación del grupo.
- Seguimiento de la calidad: acompañamiento de visitas diarias y auditorias con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Cursos de formación de producto, técnicas de venta y mejora de la calidad de las visitas
- Feedback individuales y grupales coordinadas con el jefe de equipo y estos a su vez con los comerciales para trabajar las áreas de mejora de forma conjunta a través de la implantación de planes de acción.
- Implantación y valoración de Objetivos semanales y mensuales. tanto a la fuerza de ventas, como a los jefes de equipo.
- Gestión de agenda y viajes de los jefes de equipo.
- Mystery Diarios
- Preparar los pronósticos de venta
- Preparar los pronósticos de gastos
- Mantenimiento de una relación continuada con los clientes para conocer sus necesidades o problemas.

Objetivo Cumplido: cumplir los objetivos marcados por el cliente tanto en ventas como en calidad del servicio durante mi trayectoria en ambos puestos.

Coordinadora Contact Center Recobro Wizink:

Gestión de equipos para el recobro de deuda de clientes tarjeta Wizink, teniendo 8 personas a mi cargo durante este tiempo.

Descripción del puesto:

- Gestión de equipos para el recobro de deuda de tarjetas de crédito de clientes Wizink.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Coordinación de un equipo de operadores especializados.
- Gestión del equipo, formación, seguimiento y desarrollo.
- Organización de las actividades de atención y emisión de llamadas.
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas de los operadores.
- Motivación del grupo.

- Seguimiento de la calidad: escuchas, monitorizaciones diarias y auditorias con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Cursos de formación dirigido a técnicas de gestión de las llamadas y mejora de la calidad de las mismas
- Feedback individuales y grupales coordinadas con los agentes telefónicos para trabajar las áreas de mejora de forma conjunta a través de la implantación de planes de acción.
- Implantación y valoración de Objetivos semanales y mensuales

Objetivo Cumplido: ser la primera agencia en cumplir los objetivos de recobro de clientes de wizink durante 4 meses consecutivos.

2008-2008 Forletter Business Group Madrid

Supervisora Contact Center:

Gestión de equipos para la venta de ADSL y Christmas Navideños a empresas, teniendo a 30 personas a mi cargo durante este tiempo.

Descripción del puesto:

- Gestión de equipos para la venta de diferentes productos teniendo 30 personas a mi cargo, venta de cursos de formación, venta de Christmas para la obtención de ayudas para países subdesarrollados, venta de ADSL de la empresa Jazztel, venta de ordenadores Airis, etc.
- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Coordinará a un equipo de operadores especializados.
- Gestión del equipo, formación, seguimiento y desarrollo.
- Organización de las actividades de atención y emisión de llamadas.
- Escucha y monitorización de las llamadas. Acciones de mejora.
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas de los operadores.
- Motivación del grupo.
- Seguimiento de la calidad
- Formación de los mismos
- Técnicas de venta
- Coordinar y motivar a un grupo de comerciales que se dedican a la venta de Christmas navideños y adsl.

2003-2008 Transcom World Wide/Citibank Madrid.

Gestor de ventas:

Emisión de llamadas para la venta de tarjetas de crédito, concertando citas para la fuerza de ventas y cumplir los objetivos marcados.

Premio económico a los 3 meses por ser la gestora que más objetivos conseguía.

Coordinadora de Contact Center:

Gestión de equipos para la venta de Tarjetas Bancarias, teniendo 15 personas a mi cargo durante este tiempo.

Descripción del puesto:

- Se responsabilizará de una exquisita satisfacción del cliente según las directrices marcadas por la empresa.
- Coordinará a un equipo de operadores especializados.
- Gestión del equipo, formación, seguimiento y desarrollo.
- Organización de las actividades de atención y emisión de llamadas.
- Escucha y monitorización de las llamadas. Acciones de mejora.
- Análisis de resultados cuantitativos y cualitativos.
- Elaboración de informes.
- Resolución de incidencias y consultas de los operadores.
- Motivación del grupo.

- Seguimiento de la calidad
- Formación de los mismos
- Técnicas de venta
- Coordinar y motivar a un grupo de comerciales que se dedican a la venta de tarjetas de crédito.
- Gestión de agenda del jefe de equipo de los comerciales.

Gestor de ventas:

Emisión de llamadas para la venta de tarjetas de crédito, concertando citas para la fuerza de ventas y cumplir los objetivos marcados.
Premio económico a los 3 meses por ser la gestora que más objetivos conseguía.

2001-2003 Atento España Madrid

Gestor de ventas:

Emisión y recepción de llamadas para la venta de ADSL y telefonía a particulares.

Descripción del puesto:

- Recepción de Llamadas para solventar incidencias de clientes
- Departamento de calidad
- Departamento de Back office para calidad del servicio
- Departamento de Bajas
- Altas de línea

Educación:

Diplomada en Educación Infantil en la Universidad de Zamora (sin finalizar)
I.E.S. Claudio Moyano Zamora-Zamora
COU
Bachillerato
Colegio Arias Gonzalo Zamora-Zamora
Desde 1º de EGB hasta 8º EGB (graduado escolar)

Cursos:

Curso de Office para Windows 98/NT/2000/xp (Word, Excel, Power point?) con un nivel avanzado-Profesional de los mismos.

- Curso de Coaching y Feed Back
- Conocimientos de Avaya, Presence y Altitude
- Conocimientos de programas de bases de datos CRM
- Conocimientos de ERP

Idiomas: INGLES: medio-bajo (tanto hablado como escrito)

Otros conocimientos: conocimiento de Presence, Avaya, Inconcert y Altitude.
También tengo conocimientos de alarmas y sistemas de seguridad para viviendas.