

María Fernanda Suero Aller

Email: fesuero50@gmail.com | Teléfono: 622 282 752

Perfil Profesional

Soy un profesional con amplia experiencia en la planificación y control de objetivos en campañas de call center. Poseo habilidades destacadas en el análisis de resultados, detección de desviaciones y seguimiento de planes de acción. Me especializo en la gestión y evaluación del rendimiento de agentes, la implementación de cambios en argumentarios y la gestión diaria de ventas. Mi capacidad para liderar y motivar equipos asegura la consecución de los objetivos y el mantenimiento de altos estándares en auditorías de calidad. Además, coordino eficientemente con el equipo de Formación para cubrir necesidades específicas y gestiono reclamaciones con eficacia. Estoy entusiasmado por unirme a su equipo y contribuir al éxito de sus proyectos.

Experiencia Laboral

Sicor alarmas el Corte Ingles

Supervisión y gestión de llamadas entrantes y salientes

- Creación de argumentarios efectivos para alcanzar objetivos
- Desarrollo y monitoreo de planes de acción para mejoras continuas
- Análisis semanal de planes en curso y resultados para decisiones estratégicas
- Optimización y seguimiento del rendimiento de agentes por campaña
- Gestión de campañas mediante la mejora del ranking de agentes
- Aseguramiento de resultados a través de planes de acción específicos

Campus Training

Supervisión de un equipo dinámico de admisiones con enfoque en el éxito estudiantil

- Gestión eficiente de leads para maximizar la conversión de candidatos
- Asesoramiento personalizado a potenciales estudiantes para orientar su decisión
- Implementación de estrategias para optimización y seguimiento de prospectos
- Desarrollo de informes y análisis para medir y mejorar el rendimiento del equipo
- Coordinación de eventos y ferias para promocionar la institución y captar interesados
- Capacitación continua del equipo para garantizar asesorías de alta calidad

Control del equipo, gestión de Leads y asesoramiento

Grupo AMIR

Responsable del departamento de admisiones*

- Supervisión y orientación de estudiantes en Medicina, Psicología, Enfermería,

Farmacia y Biología.

- Gestión de objetivos y administración de Leads.

Centro de Formación IMPLIKA

Responsable de admisiones

Gestión eficiente de LEADS para maximizar matriculaciones

- Conversión de potenciales clientes en estudiantes activos

- Estrategias de seguimiento personalizadas para cada LEAD
- Incremento del índice de matriculación mediante atención proactiva
- Optimización del proceso de matriculación a través de CRM
- Análisis de datos para mejorar la calidad de LEADS

Para gestión de matriculación

- Gestión y formación del equipo.

Unísono Soluciones de Negocio

Responsable de equipo

Experta en captación y fidelización de clientes.

- Experiencia en gestión de equipos de alto rendimiento.
- Capacidad probada para la consecución de objetivos diarios.

Educación y Formación

- -Psicología aplicada a las Ventas
- - Elección de Formadores* en Gestión y Formación de Formadores (Unisono Soluciones de Negocio)
- - Auditor de Calidad en Atención al Cliente (Nivel Interno Empresa)
- - Ofimática en Excel, Access, Word, PowerPoint (Formación Privada)
- - BTO en Administración* (Benita de Ávila)

Competencias y Aptitudes

- - Excelencia en Comercial y Telefónica.
- - Resolución de Incidencias y Control de Calidad.
- - Alto nivel en Técnicas de Venta y Perfil Comercial.
- - Planificación y control de objetivos de campañas.
- - Análisis y seguimiento de resultados y reclamaciones.
- - Capacidad para la motivación del equipo y gran don de gentes.