

CV CONRADO L. 52126

CP 08860 Castelldefels –Barcelona



INFORMACION PERSONAL

- **Estado Civil:** Casado – 1 hijo
- **Nacionalidad:** Española
- **Fecha de Nacimiento:** 12/06/1986
-

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Licenciatura en RRPP** – UADE (Argentina) – Desde 2014 a Diciembre 2018
- **Cocinero Profesional** – Finalizado año 2008 - Escuela de Cocineros Gato Dumas
- **Secundario Bachiller** – Finalizado año 2005 - Instituto Saint Jean
- **Idiomas:** inglés nivel medio – Clases Particulares

EXPERIENCIA LABORAL

- **Kiwitel (distribuidor de Orange)**

Comercial en tienda: Desde Septiembre 2019 a la actualidad

- Atención al cliente en tienda
- Asesoramiento comercial
- Venta de dispositivos y servicios
- Control de stock
- Gestión de leads

- **Dietrich S.A. (Concesionaria oficial FORD y VW, en Argentina)**

Analista de Calidad: Desde Enero del 2018 hasta Mayo del 2019

- Control y gestión del índice de Calidad de ventas (CVP)
- Medición del índice de IVR (atención telefónica de los colaboradores de la empresa). Cada fin de mes se enviaba un detalle a la gerencia con todos los índices arrojados.
- Incentivar a los clientes que retiran vehículos okm a que respondan la encuesta de calidad, esto se hacía a través de un llamado
- Seguimiento sobre la calidad de atención de cada uno de las áreas que tenían contacto con el cliente
- Atención, seguimiento y resolución de reclamos y casos críticos.
- Control del estado de las sucursales

Responsable de sucursal: Desde Abril del 2016 a Diciembre del 2018

Unidades de negocio a cargo: 3 sucursales Ford y Quick Line.

Tareas realizadas:

- Control en la calidad de atención: resolución de problemas diarios al público.
- Control de infraestructura de las sucursales: coordinación de obras y presupuestos. Mantenimiento de materiales POP.
- Control de circuito de entregas de O KM: supervisión en la calidad del servicio otorgado por administrativas y personal de entrega.
- Control de Recepcionista, 4 personas a cargo: capacitación y supervisión.
- Control de stock de productos requeridos por las recepciones

Venta de Okm, autos de Ocasión, Accesorios, Financiación y Seguros:

Desde Mayo 2013 a Abril 2016.

Tareas realizadas:

- Venta de Okm, autos de ocasión
- Venta de Accesorios para cada unidad vendida
- Venta de Seguro a las unidades ofrecidas
- Financiación para los clientes
- Manejo de CRM
- Atención al público

Contact Center Dietrich: Desde Mayo 2011 a Mayo 2013

Tareas Realizadas:

- Asesoramiento comercial de clientes.
- Derivación de clientes a vendedores de salón.
- Carga de CRM y seguimiento.

- **Teccom S.A. (Supervisor de Campaña / Comercial)**

Desde Abril de 2010 a Mayo del 2011

Tareas realizadas:

- Venta por teléfono de productos electrónicos para NEW SAM S. A.
- Venta de Seguros para la Meridional – Telemarkéter.
- Supervisor de campaña para UNICEF: Manejo de un grupo de 10 personas. No comunicábamos vía teléfono solicitando donaciones para las diferentes campañas de la ONG.

- **Inmobiliaria Ditro Di Tella**

Desde Mayo del 2006 a Diciembre del 2009.

Tareas realizadas:

- Atención al cliente
- Guardias inmobiliarias
- Promoción de productos inmobiliarios
- Tasaciones y ventas de Inmuebles

CURSOS Y SEMINARIOS

- Office Avanzado: Excel, Word, PPT, etc. – Capacitarte UBA
- E-Commerce – UP

INTERESES PERSONALES

- Futbol
- Tennis
- Viajes
- Fanático de las motos