

52443- Marta O.

Cuento con más de 15 años de experiencia en la gestión y puesta en marcha de servicios de atención al cliente.

Soy una persona positiva siempre en busca de la mejora del servicio y de la calidad de mi trabajo.

Así mismo me considero creativa, muy operativa y emprendedora, disfruto haciendo mi trabajo y procuro mejorar e innovar.

Cuento con una clara orientación comercial y trabajo para la consecución de objetivos, siempre bajo parámetros de calidad.

Creo firmemente que el éxito reside en el trabajo en equipo, por lo que trabajo en la formación, motivación, conocimiento y apoyo de los integrantes de mi equipo.



EXPERIENCIA

ASESOR TELEFONICO POLIVALENTE

Direct Seguros; Desde 1997 hasta 2008

Desempeñé funciones propias de un asesor polivalente, tanto en **gestiones comerciales** como las propias de **Back**.

Tras 10 años de experiencia en el sector, y más concretamente en **seguro de auto, moto y retirada de carnet**, adquirí grandes conocimientos, logrando durante estos años emprender nuevos retos dentro de la empresa y estar presente siempre en los equipos de iniciativas y cambios, ya fueran de modelo de negocio, nuevas vías de distribución, mejora de las operativas etc.

Durante estos años destacué por mis aptitudes comerciales, logrando siempre estar por encima de los objetivos marcados.

SUPERVISOR CONTACT CENTER

Nectar Seguros de salud; Diciembre 2008 a Septiembre 2011

Trás mi aprendizaje como Asesor comercial, me surgió la oportunidad de emprender un nuevo proyecto laboral en el Grupo Hna, concretamente para una nueva rama de comercialización de **Seguros de Salud** en directo, Néctar, que pretende posicionarse como una compañía pionera en el sector en la distribución de seguros en directo

Esta nueva andadura me permitió formar parte de un proyecto desde cero, en el que aprendí no solamente las funciones propias de un supervisor, sino que tuve el privilegio de poder hacerlo desde un lienzo en blanco, participando en todos los desarrollos, modelo de negocio, selección de recursos humanos desde el inicio.

Mi experiencia en Direct Seguros me ayudó para poder colaborar junto con sistemas en la **creación de un CRM** óptimo para el servicio, así como la selección del personal, técnicas de mejora en la atención del cliente, logrando un equipo humano realmente motivado y capacitado para desempeñar su trabajo de forma excelente y con buenos resultados.

Colaboré con mi responsable para la creación de **formación continua del equipo, sistemas de incentivos, mejora de herramientas de negocio, calidad de servicio, encuestas de calidad, seguimientos de actividad y continuo análisis de mejora.**

Conseguimos la creación de un Contact Center que hoy en día cuenta con más de 30 empleados y con una cartera consolidada

Afiance valores tales como, la importancia del trabajo en equipo, la motivación, apoyo e involucración del equipo aprovechando siempre las mejores cualidades de cada uno de los integrantes del mismo. Adquirí conocimiento del Negocio, consecución de objetivos operativas, captación, procesos técnicos, en definitiva un conocimiento global del Negocio.

SUPERVISOR CONTACT CENTER

Hna Hermandad Nacional del Arquitecto ; Desde 2011 hasta 2014

Después de mi periodo profesional como supervisor Néctar, me ofrecieron la posibilidad de iniciar un nuevo proyecto para la **creación de un servicio** de atención a los Mutualistas y de su Red de Agentes.

Proyecto que acepte con ilusión y de nuevo me brindó la oportunidad de crear un Contact Center desde cero, conseguimos en tan sólo siete meses un Contact en pleno funcionamiento, esta nueva andadura me permitió además formarme y lograr adquirir conocimientos en otros sectores del seguro, tales como, **planes de pensiones, incapacidad temporal, seguros de ahorro, renta inmediatas, planes de inversion de renta fija y variable y toda la rama de seguros patrimoniales.**

Pude implantar, sistemas de seguimiento para la actividad, **sistemas de workflow** para comunicación interdepartamental, implementación de un soporte telefónico CAO para la red Comercial (presencial) de Hna así como formación inicial y continúa para todos ellos.

Estos años de trabajo me permitieron consolidarme como experta en el sector, afianzar, ampliar mis conocimientos y contribuir positivamente a la consecución de objetivos marcados.

RESPONSABLE CONTACT CENTER

HNA (Hermandad Nacional del Arquitecto) Desde 2014 hasta 2018

En 2014, y con la seguridad de conocimientos afianzados, se me ofreció el puesto de Responsable del Servicio de Atención al cliente de hna. Este servicio está compuesto por un Contact Center de **atención al cliente y venta cruzada**, un departamento de Gestión de Cobro, una oficina virtual cuya función es la distribución de productos mediante captación de clientes y saturación de cartera, un departamento de Calidad y un servicio de atención, apoyo y formación agentes de la Red Territorial.

Adquiriendo así nuevas responsabilidades tales como, optimización y mejora del ContactCenter, **integración de telefonía y entorno web**, participación y creación de **campañas de Marketing**, creación y mejora continua de toda la operativa del servicio. Creación y optimización de un departamento de **retención y recobro**, departamento de **calidad interna**, quejas y reclamaciones, oficina virtual...

Desarrollo procesos para el seguimiento de la actividad, la consecución de objetivos, colaboro en la creación de nuevos productos y como distribuirlos en el Mercado

Coordinación de los supervisores, coordinación con dirección comercial, áreas de Marketing, Departamento Técnico, Departamento de Sistemas, etc, para la consecución de mis objetivos tanto de nueva producción como de cartera y calidad del servicio

Tramitación de prestaciones interactuando con departamentos de Back y trabajando en facilitar herramientas, mejoras y formación para conseguir ser autosuficientes en el servicio.

Participo activamente en los proyectos relevantes en el área de Negocio de la compañía. Durante estos años he conseguido crear un servicio polivalente, que partió de 3 empleados hasta consolidarnos como un Contact con mas de 50 asesores,tecnicos especializados y 4 supervisores.

Nos responsabilizamos no sólo de la atención y asesoramiento de nuestros clientes, sino de la distribución y comercialización de productos, gestiones de retención de cartera, recobro y emisión de recibos, así mismo soy responsable de la creación y seguimiento de un servicio de calidad interna que nos permite conocer y mejorar los niveles de percepción de calidad del cliente de nuestros servicios, procedimientos, así como su percepción de calidad global de la Compañía.

AUTÓNOMA

Ahorralia Colmena Viejo y Mof Soluciones de ahorros. Desde 2018 – actualidad

En 2018 tuve la inquietud de desarrollar mi carrera profesional por mi cuenta, distribuyendo productos englobados en los sectores de **energía, telecomunicaciones y seguros**, bajo en nombre comercial de Ahorralia Colmenar Viejo.

Ese mismo año, decidí ampliar el negocio para implementar un equipo comercial externo, para la distribución de estos mismos productos bajo el nombre de Mof soluciones.

www.ahorraliacolmenarviejo.es

www.mofsoluciones.es

FORMACIÓN

Enseñanda primaria y secundaria

Colegio Zurbaran

Técnico superior en dietética y nutrición

Euroinnova formación International Business School

Diplomatura turismo

Uned

Formacion adicional

- **Excelencia Telefonica.**
- **Blanqueo de capitales.**
- **Gestion y dirección de equipos.**
- **Microstrategy.**
- **Gestion de CRM**
- **Microsoft**
- **Escuela de idiomas**

IDIOMAS

Castellano Nativo

Ingles avanzado

HABILIDADES

- Gestión de equipos, orientada a cliente externo e interno.
- Amplia experiencia en procesos de selección de personal.
- Identificación y desarrollo del talento entre los miembros de la plataforma.
- Identificación de puntos de mejora y planes de acción.
- Motivación y fidelización de empleados.
- Control de gastos e inversión en términos de eficiencia. Dimensionamiento eficiente.
- Creación, implantación y seguimiento de campañas comerciales para captación de clientes potenciales.
- Ampliación, consolidación y fidelización de cartera existentes.
- Diseño y seguimiento de KPI'S.
- Manejo de sistemas CTI y CRM.
- Manejo de E-commerce y su integración con plataforma telefónica y red de agentes presenciales (chat,CTC, emails ...)
- Conocimiento de Google Adwords y Analytics, campañas de remarketing, posicionamiento...
- Diseño, creación y maquetación de documentación contractual así como de soportes comerciales.
- Análisis de Mercado
- Negociación y desarrollo de estrategias
- Especialista en salud, bienestar, helth care.
- Amplios conocimientos seguros e inversiones (Auto, salud, hogar, accidentes, planes de pensiones, incapacidad temporal, inversión en renta fija y variable, rentas valencianas...)
- Desarrollo y mejora de operativas.
- Diseño de sistemas de incentivos.
- Desarrollo y mejora de procedimientos de control de calidad
- Realización y seguimiento de informes de medición
- Conocimiento de Microstrategy
- Desarrollo de informes.
- Manejo de paquete Office
- trabajo en entorno multicanal para actividades de comunicación, comercialización y servicio