

Jeanín Torres Valera

Asesora Comercial | Atención al Cliente | Gestión de Usuarios | CRM

Tarragona, España | 614170668 | jeanintorres.es@gmail.com | www.linkedin.com/in/jeanín-elena-torres-valera

Comunicadora y Asesora Comercial con más de **12 años de experiencia en ventas consultivas**, atención telefónica y gestión de clientes en entornos de alta demanda. Especialista en captación, prospección, cierre comercial y seguimiento postventa, con historial demostrado de **conversión del 90%** y **gestión de más de 6.000 clientes**. Conocimiento de **CRM (Salesforce, HubSpot)**, validación documental, reporting y gestión de leads. Destaco por mi **comunicación clara, empatía, orientación a resultados**, manejo de objeciones y persistencia comercial. Busco incorporarme a un entorno comercial industrial donde aportar mi capacidad para generar confianza, aumentar ventas y fidelizar clientes mediante atención telefónica profesional y soporte continuo.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

PortAventura World

Setiembre 2025 – Actualidad

Asistente de parque y hoteles (Presencial)

- Atención a clientes nacionales e internacionales durante toda su estancia.
- Resolución eficiente de situaciones bajo alta afluencia y presión.
- Gestión de consultas, incidencias y reclamaciones, asegurando satisfacción del visitante.

Líderes Comunitarios 360

Enero 2025 – Mayo 2025

Practicante pre profesional – Dirección de Comunicaciones (Remoto)

- Elaboración del plan de comunicaciones para el periodo 2025.
- Gestión de redes sociales y diseño de materiales comunicacionales.

Pontificia Universidad Católica del Perú

Nov 2023 – Marzo 2025

Especialista en Admisión Digital & Student Success (Híbrido)

- Atención y asistencia telefónica a más de **1.000+ usuarios** al mes mediante WhatsApp Business y llamadas directas.
- **Conversión y recuperación del 90%** mediante seguimiento estratégico, llamadas de recuperación y asesoría personalizada.
- Implementación de procesos de admisión 100% digitales.
- Gestión completa de CRM (HubSpot, Salesforce): automatizaciones, workflows, segmentación y reporting.
- Venta de **300+ programas** educativos mediante **llamadas comerciales consultivas** y presentación de beneficios.
- Resolución de incidencias técnicas y administrativas con tiempos de respuesta inferiores a 24h.

Asistente de Comunicaciones en Inscripciones y Admisión (Presencial)

Oct 2018 – Oct 2023

- Asistencia técnica en la digitalización completa del proceso de admisión durante COVID-19, logrando operaciones 100% remotas.
- **Gestión y dirección de equipos multidisciplinarios** para validación de datos y documentación estudiantil.
- **Coordinación con proveedores** tecnológicos para implementación de herramientas de evaluación online.
- Desarrollo de workflows administrativos que optimizaron la experiencia del estudiante digital.

Student Engagement Specialist & Promotora Educativa (Presencial)

Marzo 2013 – Sep. 2018

- Acompañamiento a **5.000+ interesados** durante el proceso de decisión y preadmisión.
- Organización de eventos informativos (**50+ sesiones**) presenciales y virtuales.
- **Organización de experiencias inmersivas (visitas campus)** para mejorar engagement pre-admisión.
- Venta y asesoramiento de **300+ cursos y programas** al año.
- Gestión de TPV, caja y facturación.

Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Naciones Unidas"

Enero 2010 – Dic. 2012

Asistente de Seguimiento Académico (Presencial)

- Coordinación de intervenciones académicas personalizadas basadas en datos.
- Supervisión de material pedagógico y diseñé sistemas de seguimiento académico.
- Coordinación con equipos internos y docentes.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado en Comunicación para el Desarrollo – Pontificia Universidad Católica del Perú (2016 – 2023)

Técnico en Secretariado Ejecutivo – Instituto Superior Tecnológico “María Rosario Araoz Pinto” (2006 – 2008)

HABILIDADES COMERCIALES

Atención al cliente: Comunicación empática, acompañamiento, resolución de incidencias.

Comercial: Venta consultiva, análisis de necesidades, gestión de leads, cierre.

Herramientas: CRM (HubSpot, Salesforce), Microsoft Office, Google Workspace, Canva, TPV, WhatsApp Business, Gestión de chat y Tickets.

Administración: Validación documental, workflows, coordinación interdepartamental.

HERRAMIENTAS

- CRM: HubSpot y Salesforce
- Microsoft Office Google Workspace
- TPV
- WhatsApp Business, Gestión de chat y Tickets.
- Canva

IDIOMAS

Español: Nativo

Inglés: Intermedio (B1)

Catalán: En aprendizaje

PROYECTOS Y VOLUNTARIADO

- **Cibervoluntarios** – Formadora en competencias digitales (Abril 2025 – Actualidad)
- **Otros:** Emprendimientos personales y gestión autónoma de proyectos.

DISPONIBILIDAD

- **Inmediata**
- **Modalidad en Tarragona y Barcelona**
- **Ubicación:** Dispuesta a relocalización por oportunidad estratégica.