



ALEJANDRO PEREIRA

ADMINISTRACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CONTACT

📞 696094823

✉ felixp1999@outlook.com

📍 Girona, Girona

HABILIDADES

- Tecnología
 - Sistemas CRM
 - Microsoft Office
 - Herramientas IA
 - Etiqueta digital
- Personales
 - Resiliencia y disciplina
 - Adaptabilidad
 - Buena presencia
 - Lealtad e integridad
 - Discreción y confidencialidad
- Gestión
 - Coordinación equipos
 - Manejo flujos de trabajo
 - Resolución y seguimiento de incidencias
 - Autonomía y organización en entornos de teletrabajo
 - Multitarea

IDIOMAS

- Español (Fluido) (Nativo)
- Catalán (Fluido) (nativo)
- Inglés (Fluido) (C2)



PERFIL

Profesional con sólida experiencia en el trato con personas y en entornos dinámicos. Me destaco por mi resiliencia, rápida adaptación y habilidades de comunicación efectiva en varios idiomas. Poseo buena comunicación verbal/escrita, pensamiento crítico y disciplina, además de un alto sentido de responsabilidad, lealtad e integridad. Busco incorporarme en un puesto administrativo y/o atención-soporte al cliente donde pueda contribuir con compromiso y calidad en el servicio.



EXPERIENCIA LABORAL

Agencia Evergreen - Asistente Virtual *(Enero 2023 - Agosto 2025)*

- Atención y gestión de llamadas entrantes, ofreciendo soporte y resolución de consultas de clientes.
- Realización de llamadas proactivas para recordatorios de pago, ofrecer mejoras de pólizas y felicitaciones personalizadas.
- Actualización y gestión de bases de datos en CRM, asegurando precisión en la información de clientes y pólizas.
- Organización y seguimiento de documentación administrativa.

Surface HUB - Especialista Técnico ACC *(Sept. 2021 - Enero 2023)*

- Asistencia técnica a empresas de gran tamaño, guiando en la resolución de incidencias.
- Gestionar y responder tickets, siguiendo flujos de trabajo establecidos para diagnosticar problemas y crear nuevos procedimientos.
- Actualizar en el CRM el estado de resolución y los flujos de trabajo.
- Contactar a clientes por teléfono, videollamada o correo electrónico para dar seguimiento a los casos.

Dish - Especialista Senior SAC *(Noviembre 2019 - Julio 2021)*

- Coordinar un equipo de agentes de atención al cliente, asegurando el cumplimiento de objetivos de calidad y tiempos de respuesta.
- Brindar apoyo y coaching individual para mejorar el rendimiento del equipo y resolver incidencias complejas.
- Monitorear métricas de servicio y generar reportes para la gerencia.
- Gestionar y escalar casos críticos, manteniendo la satisfacción del cliente.



FORMACION

Bachillerato en Ciencias y Letras 2015 - 2017

Lic. Marketing y Publicidad (2 años) 2018-2020

Inglés 4 Reino Unido (Equivalente a C2) 2021

Certificado en Project Management 2023

Grado Universitario Psicología (Cursando UOC) 2025