



Juan Manuel Baena Morales

📞 661644462

✉ jmbaena1980@gmail.com

📍 Nicaragua, 5, 18007 Granada Andalucía

RESUMEN PROFESIONAL

Soy una persona que se esfuerza en todo momento por garantizar la satisfacción del cliente. Cuento con amplia experiencia profesional y un sólido conocimiento del sector. Tengo facilidad para trabajar tanto en equipo como de forma independiente, según las necesidades. Busco la oportunidad de demostrar mi valía en una empresa de futuro.

APTITUDES

- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Actitud positiva
- Trato cordial al cliente
- Atención al cliente
- Organización
- Manejo de caja
- Resolución de incidencias
- Conocimiento del sector
- Competencias informáticas
- Habilidades contables
- Venta directa y cruzada
- Conocimiento del producto

FORMACIÓN

06/2001

Ramón y Cajal | Granada, Andalucía
Técnico en Gestión Administrativa

06/2000

Ramón y Cajal | Granada, Andalucía
FPI administrativo

06/1998

Salesianos San Juan Bosco | Granada, Andalucía
Graduado en ESO

06/1994

Salesianos San Juan Bosco | Granada , Andalucía
Graduado escolar

HISTORIAL LABORAL

02/2024 - Actual

Recambista

Indese vehículos industriales | Granada , Andalucía

11/2019 - 02/2024

Administrador de garantías

Surdaf Vehículos Industriales | Malaga, Andalucía

- Comunicación con clientes sobre el estado de sus garantías.
- Gestión y seguimiento de garantías de productos y servicios.
- Análisis y resolución de reclamaciones de garantía.
- Implementación de políticas y procedimientos de garantía.
- Atención al cliente en situaciones de garantía y postventa.
- Capacitación del personal en temas relacionados con garantías.
- Evaluación y mejora de procesos de garantía existentes.
- Identificación de áreas de mejora en la gestión de garantías.
- Investigación de casos de garantía complejos o inusuales.
- Mantenimiento y actualización de registros de garantías.
- Recopilación de datos y documentación de pruebas.

04/2019 - 11/2019

Técnico de servicio posventa

Malagawagen Vw group retail | Malaga, Andalucía

- Atención al cliente y resolución de incidencias técnicas en productos adquiridos.
- Evaluación y seguimiento de la satisfacción del cliente con los servicios prestados.
- Asesoramiento al cliente, diagnóstico de problemas y elaboración del presupuesto de reparación.
- Elaboración de presupuestos de reparaciones.
- Cumplimiento de los plazos fijados para la finalización de la tarea.
- Tareas de documentación del mantenimiento y las reparaciones realizadas.
- Asesoramiento e información a los clientes sobre opciones de reparación y mantenimiento.
- Realización de diagnóstico visual, manual y asistido por ordenador.
- Verificación de la adecuación del trabajo a los estándares de calidad fijados.

01/2016 - 04/2019

Director de servicio posventa de vehículos de motor

Surdaf Vehículos Industriales | Malaga, Andalucía

- Atención y asesoramiento a clientes sobre reparaciones y mantenimientos.
- Gestión de garantías y reclamaciones de clientes insatisfechos.
- Evaluación y seguimiento del desempeño del personal a cargo.
- Mantenimiento y actualización de la base de datos de clientes.
- Elaboración y seguimiento de presupuestos y facturación de servicios.
- Análisis y resolución de problemas técnicos y mecánicos.
- Control de calidad y garantía en los servicios realizados.

07/2013 - 01/2016

Administrador de garantías

Integral Dealer Services | Granada, Andalucía

- Comunicación con clientes sobre el estado de sus garantías.
- Gestión y seguimiento de garantías de productos y servicios.
- Análisis y resolución de reclamaciones de garantía.
- Implementación de políticas y procedimientos de garantía.
- Atención al cliente en situaciones de garantía y postventa.
- Capacitación del personal en temas relacionados con garantías.
- Evaluación y mejora de procesos de garantía existentes.
- Identificación de áreas de mejora en la gestión de garantías.
- Investigación de casos de garantía complejos o inusuales.
- Desarrollo de estrategias para reducir reclamaciones de garantía.
- Mantenimiento y actualización de registros de garantías.
- Colaboración con el departamento de ventas en temas de garantía.

04/2005 - 07/2013

Técnico de servicio posventa

Distransa DAF | Granada, Andalucía

- Coordinación con el departamento de ventas para la gestión de garantías y devoluciones.
- Gestión de reclamaciones y resolución de conflictos con clientes insatisfechos.
- Elaboración de presupuestos y cotizaciones para servicios de reparación y mantenimiento.
- Realización de soporte técnico y servicio de mantenimiento programado y correctivo.
- Coordinación de tareas y colaboración con personal técnico.
- Elaboración de presupuestos de reparaciones.
- Asesoramiento al cliente, diagnóstico de problemas y elaboración del presupuesto de reparación.

- Evaluación de averías para determinar la validez de la cobertura de la garantía.

03/2005 - 04/2005

Auxiliar administrativo

Alberto Domínguez Blanco Restauración de Monumentos | Granada, Andalucía

- Realización de tareas administrativas generales.
- Gestión y organización de archivos y documentos administrativos.
- Atención telefónica y presencial a clientes y proveedores.
- Registro de información y actualización del archivo.
- Recepción y registro de facturas y documentación contable.
- Atención y filtrado de llamadas telefónicas.
- Redacción y envío de correspondencia y comunicaciones internas.
- Elaboración y seguimiento de facturas y albaranes.

10/2002 - 03/2005

Administrativo

GaBa C.B. | Granada, Andalucía

- Apoyo en tareas generales de la oficina.
- Gestión y organización de archivos y documentos administrativos.
- Atención telefónica y presencial a clientes y proveedores.
- Realización de control documental y de procesos administrativos.
- Atención al público, brindando asesoramiento en forma presencial y telefónica.
- Control y actualización de bases de datos y registros.
- Mantenimiento de registros y bases de datos.
- Control y seguimiento de cobros y pagos a proveedores.
- Control y seguimiento de inventarios y almacenes.
- Clasificación de documentación y actualización periódica del archivo.
- Atención y transferencia de llamadas y recepción de clientes en la oficina.
- Gestión de incidencias y resolución de problemas administrativos.
- Gestión de suministros y equipos de oficina.
- Elaboración y seguimiento de presupuestos y pedidos.
- Elaboración y seguimiento de facturas y albaranes.

10/2001 - 10/2002

Auxiliar administrativo

J Lara Gas | Granada, Andalucía

- Realización de tareas administrativas generales.
- Gestión y organización de archivos y documentos administrativos.
- Atención telefónica y presencial a clientes y proveedores.
- Registro de información y actualización del archivo.
- Recepción y registro de facturas y documentación contable.
- Control y actualización de bases de datos y registros.
- Elaboración de reportes e informes internos.
- Redacción de correos, correspondencia y comunicaciones exteriores.
- Control y seguimiento de inventario y material de oficina.
- Atención y filtrado de llamadas telefónicas.
- Control y seguimiento de cobros y pagos a proveedores.