

SARA PUCHE NAVARRO

Especialista en Ventas Telefónicas y Atención al Cliente

■ Ceutí, Murcia · ■ 625 880 207 · ✉ ■ sarapuchenavarro5@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Especialista en ventas telefónicas y atención al cliente, con más de 3 años de experiencia en entornos de contact center y asesoramiento comercial. Experta en gestión de clientes inbound y outbound, resolución de incidencias, fidelización y cierre de oportunidades comerciales. Manejo habitual de CRM, Zendesk y herramientas digitales, con clara orientación a objetivos, resultados y satisfacción del cliente.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Asesora Energética – Ventas Telefónicas | InfoAhorro (Enero 2025 – Actualidad)

- Asesoramiento comercial en tarifas eléctricas y optimización del consumo energético.
- Análisis de facturas para detección de ahorros y mejoras económicas.
- Gestión de clientes inbound y outbound orientada a conversión y satisfacción.
- Seguimiento postventa enfocado a fidelización y retención.

Account Manager – Ventas Telefónicas | K.C. Firakis (Abril 2021 – Diciembre 2023)

- Asesoramiento en productos financieros (acciones, criptomonedas y materias primas).
- Gestión y activación de nuevas cuentas mediante CRM.
- Seguimiento de cartera y detección de oportunidades de crecimiento.
- Atención personalizada orientada a fidelización.

Agente de Atención al Cliente – Soporte Técnico | PCComponentes (Junio 2020 – Abril 2021)

- Atención multicanal: teléfono, tickets y redes sociales.
- Resolución de incidencias técnicas y administrativas cumpliendo SLA.
- Gestión de casos y escalado mediante Zendesk.
- Fidelización del cliente mediante atención personalizada.

Agente Comercial / Atención al Cliente | ISGF Informes Comerciales (Diciembre 2019 – Junio 2020)

- Gestión de llamadas inbound y outbound sobre pedidos y facturación.
- Resolución de incidencias de facturación y apertura de casos.
- Seguimiento de incidencias hasta su cierre definitivo.
- Apoyo en acciones de fidelización y retención.

COMPETENCIAS CLAVE

Ventas telefónicas · Atención al cliente · Fidelización · Inbound / Outbound · CRM · Zendesk · Resolución de incidencias · Facturación · Seguimiento comercial · Orientación a objetivos · Postventa

FORMACIÓN

Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato

Formación en Ofimática – Nivel Office

Inglés – Nivel intermedio