



Tiana Cortajarena Zubeldia

684 806 042 | Gipuzkoa

✉ tianacozu@gmail.com

Perfil Profesional

Profesional con amplia experiencia en atención al cliente, gestión de equipos y operaciones en entornos dinámicos y de alto volumen. Trayectoria internacional en Reino Unido y Australia, desarrollando habilidades en servicio al cliente, gestión administrativa, control de caja, organización de turnos y resolución de incidencias. Perfil versátil con capacidad para adaptarse tanto a entornos de hostelería y hotelería como a posiciones de atención al cliente, administración y soporte en oficina. Destaco por mi organización, comunicación efectiva y orientación a ofrecer una experiencia de alta calidad al cliente.

Experiencia Profesional

Dr Morse – Barista | Melbourne, Australia

Marzo 2025 – Septiembre 2025

- Preparación de café de especialidad, calibración diaria y latte art.
- Servicio de bebidas alcohólicas (certificación RSA).
- Gestión de caja, arqueos y cierre diario.
- Control de stock, limpieza y mantenimiento de maquinaria.

I Love Coffee – Encargada | Londres, Reino Unido

Mayo 2021 – Diciembre 2024

- Gestión integral del establecimiento y supervisión de equipo de baristas.
- Elaboración de cuadrantes y organización de turnos.
- Formación y onboarding de nuevo personal.
- Gestión de redes sociales y promoción de productos.
- Resolución de incidencias y atención al cliente.
- Control de caja, inventarios y pedidos a proveedores.

Barclays – Gestora de Negocios | Londres, Reino Unido

Febrero 2020 – Marzo 2021

- Gestión de cartera de clientes empresariales.

- Evaluación de riesgos y procesos KYC.
- Seguimiento de solicitudes y asesoramiento financiero.

Barclays – Asesora Personal | Londres, Reino Unido

Febrero 2019 – Febrero 2020

- Resolución de incidencias complejas y atención personalizada.
- Comercialización de productos financieros.
- Gestión de citas y seguimiento de clientes.

Barclays – Asesora Bancaria | Londres, Reino Unido

Enero 2017 – Febrero 2019

- Atención al cliente en operaciones diarias.
- Venta cruzada de productos financieros.
- Gestión de caja y tareas operativas.

Idiomas

Español – Nativo (hablado y escrito)

Euskera – Nativo (hablado y escrito)

Inglés – Avanzado (hablado y escrito) – vivido en Reino Unido durante 14 años

Logros

- Premio al Mejor Servicio al Cliente – Streatham Business Awards 2022
- Evaluación 'Strong and Outstanding' – Barclays, 2020
- Empleada del Mes – Barclays, 2019 y 2018