

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES:

Guillermo García García

Fecha de Nacimiento: 2 de Julio de 1986

Lugar de nacimiento: Madrid

Domicilio: Orihuela (Alicante)

Contacto:

- **Email:** Guilleperchas@gmail.com
- **Teléfono:** 620550757
- **DNI:** 51102451Q



Experiencia Profesional

LSG Soluciones

Operations Manager – Autónomo

Junio 2024 – Actualidad.

- Selección de personal y toma de decisiones.
- Seguimiento y consecución de KPI's.
- Análisis y optimización de procesos operativos.
- Reuniones con clientes B2B.
- Gestión del equipo operativo

PadelNuestro

Responsable de Atención al Cliente

Abril 2023 – Junio 2024

- Dirección del servicio de atención al cliente.
- Análisis y optimización de procesos operativos.
- Dimensionamiento y optimización de recursos.
- Formación comercial y gestión de grandes cuentas.
- Selección de personal y toma de decisiones.
- Seguimiento y consecución de KPI's.

Taruga Creaciones (Startup)**Service Manager - Director de Ventas***Junio 2022 – Diciembre 2022*

- Dirección del servicio y optimización de procesos de venta.
- Creación y dirección de campañas de venta Outbound.
- Gestión de equipos de preventa y postventa.
- Formación comercial y gestión de grandes cuentas.
- Selección de personal y toma de decisiones.

Grupo Necomplus:**Service Manager (Bankia Medios de Pago)***Septiembre 2020 – Diciembre 2021*

- Dirección del equipo operativo y toma de decisiones.
- Creación y seguimiento de procesos operativos.
- Seguimiento y consecución de KPI's contractuales.
- Dirección de campañas Outbound.
- Análisis y monitorización constante del servicio.
- Selección de personal y control de rentabilidad.
- Reuniones con clientes B2B.

Service Manager (HD y ODI Solvia)*Agosto 2018 – Septiembre 2020*

- Dirección del servicio de venta y postventa de SOLVIA.
- Gestión del equipo operativo y comercial.
- Creación y seguimiento de procesos operativos y datos de conversión.
- Selección de personal y toma de decisiones.
- Control de rentabilidad y reuniones con clientes B2B.

Service Manager HD Solvia*Marzo 2018 – Agosto 2018*

- Responsable del servicio postventa de SOLVIA.
 - Dirección del equipo operativo y toma de decisiones.
 - Creación y seguimiento de procesos operativos.
 - Seguimiento y consecución de KPI's contractuales.
 - Análisis constante del servicio y selección de personal.
 - Control de rentabilidad y reuniones con clientes B2B.
-

Grupo Zambudio**Director de Contact Center***Julio 2016 – Noviembre 2017*

- Gestión de Call Center multiservicios.
- Gestión de equipos de venta, atención al cliente y servicio técnico.
- Dirección comercial y operativa.
- Creación y dirección de campañas de venta outbound e inbound.

Securitas Seguridad España**Service Manager (SAC y SAT)***Octubre 2014 – Junio 2016*

- Responsable del departamento de atención al cliente España (SAC) y atención técnica (SAT).
- Gestión de cuentas B2B, ventas y ampliaciones de contrato.
- Creación e implantación de procesos operativos.
- Control de calidad y cumplimiento de KPI's.
- Negociación con clientes y selección de personal.

Coordinador del Servicio de Atención al Cliente*Enero 2014 – Octubre 2014*

- Reestructuración y coordinación del departamento de atención al cliente.
- Selección de personal y cumplimiento de objetivos.
- Control de calidad y coordinación de campañas de venta.

Operador Telefónico*Marzo 2013 – Enero 2014*

- Recepción de llamadas para gestión de incidencias.
 - Emisión de llamadas para venta de sistemas de seguridad.
-

Abacus Bar (UK)**Coordinador/Bar Support***Septiembre 2012 – Marzo 2013*

- Encargado del estado y organización del personal.
- Realización de pedidos a proveedores.
- Venta directa para organización de eventos.

Multiasistencia**Tramitador de Siniestros de Hogar***Junio 2005 – Junio 2012*

- Tramitación de siniestros de hogar.
- Atención al cliente, reclamaciones y realización de pagos.
- Seleccionado para el proyecto “tramitador único”.
- Premiado por mejor atención telefónica.

Interflora**Teleoperador***Abril 2005 – Junio 2005*

- Recepción de llamadas y realización de pedidos.
- Venta directa de servicios de Interflora.

Educación y Formación

- **Enseñanza Secundaria Obligatoria** en el Centro “Zurbarán”, Colmenar Viejo (Madrid)
- **Cursos formativos:** Gestión de equipos, liderazgo, gestión del tiempo.

Habilidades

- Gestión de Call Center y equipos de televenta.
- Dirección de operaciones.
- Análisis y optimización de procesos.
- Gestión de grandes cuentas y ventas B2B.

- Formación y selección de personal.