



Daniel Torres Planas

HISTORIAL LABORAL

Mayo 2024 – Julio 2025

Responsable Contact Center Juaneda Hospitales

- Seguimiento de los objetivos, interlocución con el cliente y responsable del cumplimiento de los parámetros de calidad y eficiencia.
- Asegurar la excelencia en el Servicio de Atención al Cliente
- Gestión y control del equipo de agentes y coordinadores
- Control de la productividad individual y grupal.
- Revisión y adecuación de procedimientos del Call Center, obtención del conjunto de indicadores para el seguimiento de la calidad del servicio.
- Análisis de los indicadores de servicio tanto en tiempo real como en modo offline a fin de asegurar la eficiencia del servicio, detectar posibles problemas, plantear y aplicar propuestas de optimización de los mismos, tomando las acciones necesarias para garantizar los niveles de servicio marcados por el cliente
- Análisis y planificación de la formación necesaria y adecuada al servicio.

Febrero 2015 – Mayo 2024

Responsable de Servicio para Pepephone y Pepeenergy Globalia Call Center, S.A.U. | Lluçmajor

- Responsable del área de formación y calidad, supervisando la formación inicial y continua de los agentes y del equipo de formadores.
- Seguimiento de los objetivos, interlocución con el cliente y responsable del cumplimiento de los parámetros de calidad y eficiencia.
- Asegurar la excelencia en el Servicio de Atención al Cliente para nuestro cliente Pepephone.
- Gestión y control del equipo de agentes, coordinadores y supervisores.
- Control de la productividad individual y grupal.
- Revisión y adecuación de procedimientos del Call Center, obtención del conjunto de indicadores para el seguimiento de la calidad del servicio.
- Análisis de los indicadores de servicio tanto en tiempo real como en modo offline a fin de asegurar la eficiencia del servicio, detectar posibles problemas, plantear y aplicar propuestas de optimización de los mismos, tomando las acciones necesarias para garantizar los niveles de servicio marcados por el cliente
- Análisis y planificación de la formación necesaria y adecuada al servicio.
- Mantenimiento y puesta al día de los manuales de formación junto al equipo de formadores.
- Selección de personal.

C/ d'Indalecio Prieto, 34 - 4º -
16, 07008, Palma de Mallorca

651396495

jumpcarey@hotmail.com

08/12/1973

Española

Soltero

DNI: 18224702P



RESUMEN PROFESIONAL

Profesional con más de 23 años de experiencia en el sector del Contact Center. Con excelentes dotes de liderazgo y resultados contrastables en la gestión de equipos. A lo largo de mi carrera siempre he destacado por mi capacidad para encontrar oportunidades de negocio, optimizar procesos y maximizar los beneficios de la empresa.

APTITUDES

Iniciativa y capacidad para la gestión de equipos

- Agilidad para la resolución de problemas
- Capacidad para entender órdenes complejas
- Habilidades para el diagnóstico
- Dotes para el liderazgo
- Cumplimiento de los procedimientos del servicio de atención al cliente
- Eficacia para solucionar problemas de forma creativa

- Gestión y control de incentivos.
- Supervisar los datos de absentismo, rotación y calidad del servicio y exigir su cumplimiento en los estándares marcados por la empresa.
- Definición de objetivos y planificación de acciones en la gestión operativa de nuestro centro de trabajo, procedimientos y sistemas de gestión.
- Definición de los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para el funcionamiento del Call Center.
- Aportar opciones de mejora en la operativa de las plataforma que respondan a la necesidades del cliente
- Garantizar la rentabilidad y el buen funcionamiento del servicio.

Noviembre 2007 - Enero 2018

Supervisor de Call Center para Pepephone Globalia Call Center, S.A.U. | Lluçmajor

- Respuesta a problemas/consultas planteados por los clientes.
- Cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la compañía.
- Gestión de los proyectos y presupuestos asignados.
- Atención al cliente asegurando un servicio de calidad.
- Registro de información en la base de datos de la empresa.
- Coordinación de un equipo de profesionales a cargo.
-
- Cumplimiento de los objetivos definidos por la empresa.
- Supervisión y planificación de las tareas desempeñadas por el equipo de trabajo.

Marzo 2003 - Marzo 2010

Coordinador de Call Center para Pepecar Globalia Call Center, S.A.U. | Lluçmajor

- Atención al cliente asegurando un servicio de calidad.
- Atención telefónica y gestión de correos electrónicos.
- Respuesta a problemas/consultas planteados por los clientes.
- Coordinación de un equipo de profesionales a cargo.
- Colaboración con los compañeros de trabajo para facilitar el cumplimiento de objetivos.
- Supervisión y planificación de las tareas desempeñadas por el equipo de trabajo.

FORMACIÓN

2023

Master en Gestión de Call Center: Contact Center Manager Euroinnova Internation Online Education, Granada

- Máster en Gestión de Call Center: Contact Center Manager impartido por Euroinnova International Online Education.

1993

Técnico Especialista Administrativo – Rama **Administrativa y Comercial (FPII) | Instituto F.P.** Felanitx.

ÉXITOS PROFESIONALES

- Mejor Atención al Cliente según estudio de satisfacción de operadores de telefonía móvil presentado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) en 2011.
- En 2011, también fue el operador de móvil mejor valorado por los usuarios, según las encuestas de algunas de las principales asociaciones de consumidores independiente y por los principales portales del sector (Xataka móvil, ADSLzone, HTCmania o

Movilonia, entre otros).

- Facua en sus encuestas anuales sobre la calidad de las compañías de telecomunicaciones móviles en los años 2011, 2012 y 2013 señala a Pepephone, y su Atención al Cliente, como la mejor valorada de entre todos los operadores de telefonía móvil (encuesta 10000 usuarios).
- 1er estudio de satisfacción realizado por la web Kelisto.es (abril 2014) indica que Pepephone presta la mejor Atención al Cliente de entre todas las compañías de telefonía móvil y lidera el ranking de satisfacción al cliente.

CV CANDIDATO

IDIOMAS

Español, Catalán: Idioma nativo

Inglés:

B1

Intermedio

Italiano:

B1

Intermedio