

ANA ROSA GÓMEZ ALBA

Cádiz, España
(+34) 610 935 360 | agomeza93@gmail.com

RESUMEN PROFESIONAL

Actualmente, alumna en RockTheCode by ThePower: Agentes del Cambio por ESDEN Business School, con experiencia en atención al cliente, ventas y gestión administrativa, respaldada por un Grado en Ciencias Políticas y de la Administración. Amplia trayectoria como dependienta, teleoperadora y administrativa en sectores como comercio, hostelería y e-commerce. Competente en comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo, con habilidades adquiridas a través de posiciones en empresas de diversas industrias. Formación complementaria en Recursos Humanos, aportando conocimientos adicionales en gestión de personal y administración.

EDUCACIÓN

The Power Education <i>Desarrollo de aplicaciones Web</i>	Madrid, España Febrero 2025 - Actualidad
ESDEN Business School <i>Curso Experto en Transformación Digital: Agentes del Cambio</i>	Sevilla, España Noviembre 2024 – Enero 2025
UEMC Business School <i>Especialización Universitaria en Técnico en Recursos Humanos (RRHH)</i>	Remoto Septiembre 2020 – Marzo 2021
Pablo de Olavide, Universidad de Sevilla <i>Grado en Ciencias Políticas y de la Administración</i>	Sevilla, España Septiembre 2011 – Marzo 2017

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La Bandida Beach Bar <i>Camarera y encargada de barra</i>	Chiclana de la frontera, España Abril 2025 – Diciembre 2025
• Funciones de camarera combinadas con tareas de coordinación y supervisión del servicio. • Organización de turnos, apoyo al equipo y resolución de incidencias durante la jornada. • Gestión del trato con proveedores, control de stock y caja, asegurando el correcto funcionamiento del local y una atención al cliente de calidad.	
Mapfre, España <i>Comercial de Seguros</i>	Cádiz, España Febrero 2023 – Mayo 2023
• Asesoramiento personalizado a clientes para identificar sus necesidades y ofrecer soluciones adaptadas. • Gestión integral de una cartera de clientes, incluyendo el seguimiento y fidelización. • Participación en campañas comerciales y elaboración de propuestas estratégicas para alcanzar objetivos de ventas.	
Mercadona, España <i>Gerente A</i>	Chiclana de la Frontera, España Mayo 2022 – Diciembre 2024 (por temporadas)
• Funciones de reposición y atención en caja, garantizando una correcta atención al cliente y el cumplimiento de los procedimientos. • Recepción y colocación de mercancía, control de stock y mantenimiento del orden en sala. • Responsable sección panadería: horneado del pan, reposición del producto y cuidado de la presentación y limpieza del área.	

Selectra, España

Cádiz, España

Teleoperadora Gestión de Llamadas

Marzo 2022 – Mayo 2022

- Resolución de incidencias y acompañamiento a clientes durante procesos de cambio en servicios.
- Comunicación efectiva y adaptación a diversos perfiles de clientes.
- Colaboración interdepartamental para garantizar una experiencia fluida en la transición de una compañía a otra.

Gorila World Store, España

Remoto

Administrativa E-commerce

Julio 2021 – Octubre 2021

- Creación y mantenimiento de páginas web para optimizar la presencia digital de la empresa, así como gestión de campañas publicitarias en Facebook Ads, aumentando la visibilidad y el alcance en redes sociales.
- Implementación de estrategias de posicionamiento en internet, mejorando la presencia de la marca.
- Coordinación de procesos logísticos y atención al cliente en un entorno digital.
- Análisis de métricas y desempeño para la optimización de resultados en plataformas online.

PSC Málaga

Remoto

Teleoperadora Emisión de Llamadas

Enero 2021 – Junio 2021

- Adaptación a cambios constantes en campañas comerciales y manejo de herramientas tecnológicas.
- Seguimiento y análisis de datos para ajustar estrategias de contacto con clientes.

Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, España

Cádiz, España

Prácticas en el Departamento de Protocolo

Enero 2016 – Junio 2016

- Organización y planificación de eventos institucionales, incluyendo la gestión de cambios en logística.
- Trabajo en equipo para coordinar a diferentes stakeholders y garantizar la alineación de objetivos.

HABILIDADES PROFESIONALES

Interesada en la gestión del cambio, la optimización de procesos y la transformación digital. Capaz de adaptarme rápidamente a entornos cambiantes y de colaborar con equipos diversos para alcanzar objetivos estratégicos. Comprometida con el aprendizaje continuo y orientada a proporcionar soluciones efectivas a las necesidades del cliente.

- Competencias básicas: comunicación efectiva, trabajo en equipo, organización, adaptabilidad, pensamiento estratégico y atención al detalle.
- Hard skills:
 - Software: Canva, Microsoft 365, ChatGPT, herramientas de gestión de campañas digitales (Facebook Ads), plataformas de e-commerce y diseño de páginas web.
 - Estrategias: creación y optimización de páginas web, análisis de métricas digitales, posicionamiento SEO, gestión de campañas publicitarias online.
- Soft skills:
 - Aprendizaje rápido, proactividad y capacidad de mantener el enfoque en entornos dinámicos y exigentes.
 - Empatía, habilidades interpersonales y capacidad para generar confianza en entornos laborales.

IDIOMAS

Español (Nativo); **Inglés** (B1 – APTIS British Council)

OTRA INFORMACIÓN INTERESANTE

- Curso online por el EOI - MOOC: Generación Digital.
- Curso online por Grupo FEMXA – ChatGPT e Inteligencia Artificial.