

GEMA

FERNÁNDEZ

ADMINISTRATIVA

PERFIL

Administrativa del sector público y privado con experiencia en la gestión de tareas administrativas. Me destaco en la coordinación, organización y gestión en atención telefónica, mis habilidades de resolución de problemas y búsqueda de soluciones que garanticen la satisfacción del cliente. Así como liderazgo en grupo, proactiva y trabajo en equipo.

CONTACTO



616220523



gemafdezhdz@hotmail.com



Cádiz, España



www.linkedin.com/in/gema-fernandez28



Carnet de conducir B Vehículo propio

EDUCACIÓN

· 1990-93 BUP, BUP
Inst. Barrio Bilbao, Madrid

IDIOMAS

Castellano nativo

Inglés básico

EXPERIENCIA LABORAL

MAPFRE SEGUROS

2022 - 2023

Encargada de atención telefónica y presencial en todos los ramos del seguro; ventas, back office, financiero, gestiones variadas, retención, ventas cruzadas, etc...

ZURICH SEGUROS

2007 - 2021

- Gestión de llamadas y atención al cliente: Resolución de dudas, consultas y seguimiento de incidencias de manera telefónica y presencial.
- Procesamiento y gestión de pedidos: Recepción y tramitación de pedidos, asegurando su correcta gestión en el sistema.
- Soporte administrativo/a: Gestión de documentación, archivo de expedientes y actualización de bases de datos.
- Atención comercial: Ofrecer información sobre productos y servicios de la empresa, facilitando soluciones a los clientes.
- Facturación y seguimiento de pagos: Control y gestión de facturas, pagos y cobros de clientes.
- Coordinación con otros departamentos: Colaborar con áreas internas para asegurar una atención integral y eficiente.
- Formación: participar activamente en el programa de formación que ofrece la empresa, asimilando el conocimiento necesario para desempeñar con éxito las funciones del puesto en el departamento de retención.

HABILIDADES

Proactividad

Resolutivo

Adaptabilidad

Liderazgo

Trabajo en equipo

Creatividad

Aptitudes de organización

Habilidades comunicativas

2006

- Atención personal y telefónica de clientes en primera instancia. Administración: apoyar en tareas administrativas generales, como la organización de documentos y la atención a consultas.
- Gestión de documentación, archivo de expedientes y actualización de bases de datos

REDIT AND RISK SOLUTIONS.,S.L

2005

- **Encargada de atención telefónica y gestión administrativa de llamadas salientes y entrantes de campañas para ventas y seguimiento de clientes de procesos comerciales, llevando a cabo tareas de documentación y negociación con proveedores.**

GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE, S.L.

2004- 2006

- **Funciones realizadas: Grabar datos y verificar datos de los pacientes para la Seguridad Social.**

OTROS TITULOS

- Título de Mecanografía
- Título de Ofimática (MAFOREM)
- Título de Gestión Laboral (COMUNIDAD DE MADRID)
- Módulo de Orientación Laboral (COMUNIDAD DE MADRID)
- Módulo de sensibilización medioambiental (C. MADRID)
- Título de Acondicionamiento físico en grupo con soporte musical (Aspasia) (Madrid)
- Curso de Inglés A1 yB1
- Curso gestión empresarial

CENTROS COMERCIALES CARREFOUR, S.A.

2003 - 2004

- **Venta y gestión de pedidos de productos, atención al cliente, elaboración de informes de actividades, distribución de catálogos y revisión de inventarios.**

GABINETE DE OFICINA DE SERVICIOS, S.A.

2002 -2003

- **Encargada de atención y asesoramiento al client sobre los servicios de la compañía. Realización d apertura y cierre del negocio, incluido el encendi los equipos y el cierre de caja. Realización de actividades de marketing para captar nuevos clie Planificación de tareas y apoyo a otros departam en caso necesario. Cobro en la caja y por teléfon tarjeta de crédito y en efectivo.**
-

INFORMATICA

- CRM,
- eAgora
- Google Chrome,
- Office,
- Outlook,
- Canva,
- Hootsuite,
- Google Workspace,
- Vivavideo

CURSOS ONLINE

- ·Cómo gestionar la comunicación de crisis
- ·Cómo identificar oportunidades de crecimiento en las ventas
- ·Agilidad estratégica comercial
- ·Cómo trabajar con clientes enfadados
- ·Creatividad de Marketing avanzado: Resolución de problemas
- ·Mejora tu competencia en conflictos
- ·Pensamiento estratégico
- ·Excel: Fórmulas y funciones avanzadas
- ·Organización, planificación y gestión
- ·Estrategias para tomar decisiones
- ·Liderazgo creativo, habilidades comunicativas
- ·Venta Cruzada trayectoria en el sector y predisposición dinámica y proactiva

EXPERTUS LOGISTICA AUXILIAR, S.A.U.

2001 - 2002

- **Gestión administrativa de procesos comerciales, llevando a cabo tareas de documentación y negociación con proveedores.**
- **Atención al público, incluyendo incidencias y reclamaciones. Coordinación de las agendas de los distintos departamentos de la empresa. Planificación de itinerarios para los transportistas Coordinación de traspasos de mercancía. Coordinación del personal de almacén. Gestión documental a clientes y proveedores. Selección y coordinación de proveedores logísticos**

MINISTERIO DE EDUCACION Y FORMACION Y CULTURA DE MADRID

2001

- **Diseño, implementación y modificación de programas, atención telefónica, verificación de datos y actualización de base de datos**

GIRALT FALERO, S.A.

1994 - 1999

- **Organización del proceso de cortado. Elaboración de muestrarios. Realización de patrones base, escalados y marcadas. Aptitud para revisar los planes de diseño y las instrucciones para realizar el trabajo de acuerdo con las especificaciones del cliente.**

ATRESMEDIA CORP. DE MEDIOS DE COMUNICACION

1992 -1993

- **Bailarina y Azafata en TV del programa SE BUSCA UNA ESTRELLA Y LA GUARDERIA de Antena 3 con TERESA RABAL y radio, para promocionar los trabajos de interpretación**

OTROS DATOS DE INTERES

- Voluntariado en el banco de alimentos de Madrid
- Voluntariado en diferentes colegios de Madrid como orientadora laboral a chicos de la ESO.
- Voluntariado en la ayuda a personas con discapacidad en el hospital Santo Cristo de Madrid
- Colaboradora en radio frecuencia (Ávila) en el programa “De tú a tú” con el director Arturo Lozano
- Colaboradora de radio onda plana Santa Cruz de la Zarza (Toledo) en el programa “On Time” con el presentador Jesús Amores
- Manager del artista Raúl Ventura Barítono y cantautor
- Manager del artista Luis Alberto Chaparro grupo Tenor de México
- Road Manager del grupo “Chalay”
- Presentadora, Edición, producción del homenaje a Carlos Marín (IL DIVO) en Centro Cultural Antonio Machado (Madrid) y Centro Cultural de Adra (Almería)
- Paragüera de Erik Morillas Piloto de Motociclismo Campeón RACE Campeón Madrid y en el circuito de velocidad Ricardo Tormo (Valencia)

Me esfuerzo por garantizar la satisfacción de cada cliente en todo momento. Con experiencia en el sector de seguros y un sólido conocimiento. Capaz de trabajar en equipo y de forma Independiente, según las necesidades.

Versátil y capaz de simultanear varias tareas. Experiencia en la planificación y desarrollo de planes mediante la coordinación y participación de todo el equipo.