



LOURDES NARVÁEZ DE LA FUENTE

PERFIL PROFESIONAL

Soy una persona organizada, metódica y entusiasta, con capacidad de trabajo en equipo, empatía y adaptabilidad a nuevos retos. Cuento con amplia experiencia en atención al cliente de forma presencial, telefónica y telemáticamente.

CONTACTO

 649411227

 Lounar.fuente@gmail.com

 Jerez, Cádiz

HISTORIAL

Licenciatura en Derecho
Facultad de Derecho de la U. Alcalá de
Henares 1992

Curso Personal Shopper en
Comercio 2020 (80h)

EXPERIENCIA

CV CANDIDATO

Técnica de Formación (Programa "PREPARADAS")

Mainjobs S.L | Nov 2023- Actualidad

- Revisión y auditoría de la documentación
- Inspección in situ de los cursos impartidos por las empresas de formación
- Supervisión de cumplimiento de estándares de calidad del programa
- Visitas a acciones formativas en Cádiz, Sevilla, Córdoba y Almería.
- Acciones de despliegue del programa: reuniones con Ayuntamientos y asociaciones.
- Elaboración de informes
- Contacto con clientes
- Realización de rutas y trabajo semanal y mensual
- CRM y Moodle

Gestora Comercial

PICADILLY ENGLISH SCHOOOL / CAMARA DE COMERCIO / KENSINGTON
LANGUAGE CENTER | Nov 2020- Ago 2021

- Captación de alumnos para cursos formativos homologados por el Mº de Empleo y el SEPE para trabajadores y desempleados.
- Gestiones telefónicas y administrativas de expedientes de alumno

Formadora Comercial

SECRETOS DEL AGUA- Empresa de Estética y Capilar (Delegación Cádiz) | Nov 2018- Marzo 2020

- Formadora en producto y técnicas de bioterapias a nivel facial y corporal de la firma. Asistiendo a salones en sus necesidades de formación y ventas de productos.

Gestora Cultural

ABYDOS CULTURA SECRETOS DEL AGUA | Sep 201- Oct 2018

- Autónoma
- Gestión de actividad turístico-cultural dedicada a llevar a personas interesadas (turistas y locales) a conocer enclaves arqueológicos y Museos de la provincia de Cádiz
- Búsqueda de restaurantes y otros servicios para mejorar la experiencia
- Realización de talleres de egiptología para niños en colegios de la provincia de Cádiz y Sevilla.

Gestora de Clientes

GEMINI RECOVERY AND COLLECTION (Grupo Liberto) - Dpto. Cuentas -
(Delegación Cádiz) | Oct 2013 - May 2016

- Control diario de los consumos de riesgo de clientes de la Empresa Vodafone.
- Seguimiento, valoración y gestión de los consumos de riesgo (fuera de tarifa) de clientes particulares y pequeñas y medianas empresas
- Gestión de llamadas orientativas a clientes potenciales

APTITUDES

- Escucha activa
- Liderazgo
- Habilidades comunicativas
- Adaptabilidad a cambios
- Gestión de conflictos
- Innovación

DATOS DE INTERES

- Excel Avanzado
- Informática y Microsoft Office Avanzado
- LMS
- CRM
- SAP
- Redes Sociales Nivel Avanzado
- Mecanografía
- Ingles B1
- Vehículo Propio

EXPERIENCIA

Comercial

IBM (Madrid) – Servicio Preventa de Software - (Madrid) | Ene 2008 – May 2009

- Detección de oportunidades de ventas y resolución de dudas sobre productos informáticos de todo el catálogo de software.
- Atención telefónica, por correo electrónico y por chat online de demandas y consultas del software de IBM.
- Seguimiento de las oportunidades generadas, contactando con los clientes y con los especialistas de IBM correspondientes, para la satisfactoria consecución y resultado de estas.

Supervisora de Equipo

BANCO SANTANDER – Unidad de Archivo Hipotecario - (Madrid) | Sep 2005 – Ene 2008

- Supervisión de un equipo de 11 personas.
- Recepción, almacenaje y clasificación de las escrituras de operaciones hipotecarias firmadas por el BSCH.
- Resolución de incidencias en la tramitación de las escrituras con gestorías y sucursales de la Entidad.
- Acogida de solicitudes de documentación archivada por parte de gestorías, sucursales o departamentos internos bancarios y su posterior envío y control.
- Tramitación y apoyo a ciertas operaciones hipotecarias que necesitan tratarse en inglés.
- Gestión contable de saldos y liquidaciones que facturan las gestorías.

Gestora de Clientes

IBM - Dpto. Hardware- (Madrid) | Feb 2000 – Sep 2005

- Coordinación y seguimiento de avisos críticos de averías de hardware (servidores)
- Coordinación con los responsables de las branch-unit en toda España del cumplimiento de plazos de respuesta, envío de piezas dentro del país o procedentes del extranjero
- Seguimiento y control de facturación de pedidos internos del departamento

Gestora de Clientes

IBERDROLA - Dpto. Atención Telefónica a Clientes - (Madrid) | Feb 1996 – Ene 2000

- Atención y resolución de cualquier tipo de consulta, solicitud o reclamación.
- Tramitación de llamadas en Inglés.