

KEVIN GUERRERO RODRÍGUEZ

• Calle Manuel Rodríguez Manolete 15, Jerez de la Frontera, España

📞 604 281 902

✉ kevinguerrero751@gmail.com



Perfil Profesional

Profesional orientado a la atención y soporte a usuarios, con experiencia en gestión administrativa y atención al cliente. Cuento con capacidad de análisis para identificar, priorizar y resolver incidencias de forma ágil y eficiente, siguiendo los protocolos establecidos y utilizando las herramientas informáticas necesarias. Poseo un nivel B2 de inglés y dominio avanzado de Excel, lo que me permite gestionar información, elaborar reportes y dar soporte tanto técnico básico como administrativo. Me caracterizo por ofrecer un trato claro y cercano al usuario, realizando un seguimiento adecuado de los casos y asegurando un cierre oportuno y satisfactorio.

Experiencia Profesional

• Asesor Comercial y atención al cliente | THE PHONE HOUSE ESPAÑA (Julio 2024 – Agosto 2025)

- -Atención y acompañamiento a todos los clientes de la compañía.
- -Registro, clasificación y priorización de incidencias, en las plataformas de la compañía.
- - Gestión de peticiones para dar solución en primero contacto o elevar incidencia de mayor complejidad a otros niveles.
- -Manejo de caja e inventario.
- - Cumplimiento de objetivos individuales y de tienda.
- - Activación de servicios, renovaciones y fidelización de clientes

Otras funciones;

• Encargado de tienda | THE PHONE HOUSE ESPAÑA – FRANQUICIA SALESLAND

- - Gestión operativa completa de tienda (inventario, arqueos de caja, control de stock).
- - Organización de horarios del equipo de ventas.
- - Formación y acompañamiento a nuevos empleados para su integración y rendimiento.
- - Seguimiento de resultados y estrategias comerciales para alcanzar objetivos.

- **Asesor Comercial y atención al cliente | MUNDOCOM-ORANGE TELECOMUNICACIONES (Enero 2023 - Junio 2024)**
 - - Atención técnica y servicio al cliente para clientes Orange.
 - - Venta y renovación de servicios.
 - - Recepción de reclamaciones de los usuarios de la compañía, escalamiento de dichas incidencias a las áreas correspondientes a través de aplicativos como AGORA.
 - -Dar acompañamiento a las incidencias presentadas, manteniendo una comunicación clara y ágil con las áreas encargadas para así dar solución al cliente.
- **Analista de Servicio al Cliente | CHEVYPLAN (Noviembre 2018 - Junio 2019)**
 - - Recibir las reclamaciones e incidencias de los usuarios para categorizar y priorizar la petición.
 - -Analizar si es necesario escalar la petición del cliente, de lo contrario dar solución de forma inmediata según los procedimientos establecidos por la compañía.
 - -Generación de ticket técnico o administrativo según clasificación por medio de la herramienta informática JIRA.
 - -Realizar acompañamiento del caso con el área encargada para poder dar solución al mismo de forma ágil y eficiente con el fin de no generar reprocesos en las diferentes áreas de la compañía.
 - - Dar respuesta al cliente por medio de multicanalidad según fuera el caso.
 - - Cerrar los casos de forma eficiente en la plataforma según CRM.
 - - Generar informes de seguimiento y tiempos de respuesta exigidos por la ley y por las normas de control de calidad y servicio al cliente de la compañía.
- **CLARO – EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES MARZO 2014 – JULIO 2018**
 - Radicación de pqr, ejecución y seguimiento a cada una de las pqr verbal o escrita para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos, desactivación y activación de servicios, dando solución a cada una de las necesidades de los usuarios de la compañía.
 - Escalamiento de incidencias a través de la herramienta de la compañía ORACLE
 - Atención al cliente presencial y telefónico dando solución en primer contacto,

Otras funciones

Debido al buen desempeño dentro de la empresa me fue delegada la función como supervisor,

- la cual estaba enfocada en dirigir y acompañar grupos alrededor de 60 a 100 trabajadores a mi cargo dependiendo el punto al cual fuera asignado.
- enfocado en los diferentes objetivos trazados por la compañía como lo son el cumplimiento de indicadores de servicio, de ventas, de tiempos de atención así mismo de productividad individual y del punto.
- Realizando el informe para cada uno de los indicadores de gestión planteados, liderando procesos de retención, fidelización y fuerza de ventas, generando también estrategias dinámicas y creativas en cada uno de los procesos con el fin de realizar mejoras continuas en cada uno de ellos y de esta forma lograr el cumplimiento de metas y objetivos trazados,

supervisión en las entregas de caja y arqueos de las mismas en los cierres de cada de uno de los turnos.

- Auxiliar de Importación | AGENCIA DE ADUANAS LAFER INTERNACIONAL (Marzo 2013 - Febrero 2014)
 - - Apoyo en nacionalización de mercancía y transporte a zonas francas.
- Asesor de Servicios Telefónico | CAFAM (Diciembre 2011 - Febrero 2013)
 - - Atención a clientes y soporte a supervisores con equipo de 70 personas.
 - - Generación de informes de productividad.

Formación Académica

- ◆ Grado en Negocios Internacionales - Universidad Santo Tomás, Bogotá (Homologado en España)
- ◆ Grado en Ciencias Sociales y Jurídicas - Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades
- ◆ Bachiller Técnico en Informática - Instituto Diversificado Albert Einstein, Mosquera (Homologado en España)

Habilidades

🗣️ Inglés nivel B2

📊 Excel avanzado

#Liderazgo de equipos, atención al cliente, gestión comercial, resolución de incidencias, análisis de datos.