



VANESA SORIA MONGE

CONTACTA CONMIGO EN



Monasterio de Roncesvalles 72,
50002, Zaragoza



nesika82@gmail.com

677001102

Estado civil: Soltera

Nacionalidad: Española

Nacimiento: 22/04/1982

Carnet de conducir: B

Vehículo propio: Sí

FORMACIÓN

O.D. Santo Domingo de Silos

Educación Secundaria
Obligatoria

Estudios de secundaria
finalizados.

Primero de Bachiller finalizado

Segundo de Bachiller sin
finalizar

APTITUDES



Atención al cliente

Resolución de problemas

Trabajo en equipo

Experiencia en centro de
llamadas

Aptitudes de comunicación
escrita y verbal

Especialización en ventas

Especialización en
reclamaciones

PERFIL PERSONAL

Especialista en atención al cliente, amable, profesional y con excelentes capacidades de resolución de problemas. Poseo un amplio dominio de herramientas informáticas, ofimática y gestión de agendas.

Me desempeño de manera eficaz en entornos exigentes y con alto volumen de llamadas, cumpliendo siempre con las métricas de rendimiento y calidad de la empresa.

Gran capacidad para multitarea y gestión de tiempos.

HISTORIAL LABORAL

Especialista en atención al cliente

Abai Bussines Solutions S.A.U. |Zaragoza| Dic 2005 - Jul 2023

- Responder a las consultas de los clientes de forma oportuna y precisa por teléfono, email o chat.
- Identificar las necesidades de los clientes y ayudarles a usar funciones específicas.
- Analizar y comunicar fallos en el funcionamiento de productos.
- Actualizar bases de datos internas con información sobre problemas técnicos y conversaciones útiles con clientes.
- Supervisar las quejas de los clientes en redes sociales y contactar con ellos para resolverlas.
- Informar a los clientes sobre nuevas funcionalidades y características además de la venta de nuevos productos.
- Hacer un seguimiento de los clientes para asegurarse que sus problemas técnicos y/o facturación están resueltos.
- Llevar al día agendas de trabajo y de clientes.
- Realizar cualquier tarea administrativa en relación a consultas, reclamaciones o incidencias de los clientes.
- Actualizar paginas webs y redes sociales relacionadas con la empresa.
- Llevar temas de facturación.

FORMACIÓN ADICIONAL

Ciberseguridad

Estrategias comunicativas

Community Manager

Gestión de equipos

Formación en IA

Desarrollo y mantenimiento web con WordPress

Curso de comercial de seguros

Auxiliar administrativo

ICONO GROUP 1 TO 1 S.L. | Zaragoza | Sep 2005 - Nov 2005

- Atención al cliente tanto para consultas, incidencias y ventas de productos.
- Ofimática.
- Gestión de documentos.
- Organización de agendas para concertar visitas de los comerciales con los clientes.
- Resolución de incidencias.
- Mantenimiento y actualización de registros.

Moza de almacén y reponedora

SYNERGIE T.T. S.A.U. | Zaragoza | Ago 2000 - Nov 2000

- Labores de ubicación de mercancías, preparación de pedidos y mantenimiento de registros de paquetes.
- Preparación de pedidos.
- Empaquetado.
- Carga y descarga.

Cajera de supermercado

DISTRIBUCIONES UDAMER S.L. | Zaragoza | Feb 2000

- Contrato de formación para la tarea de cajera de supermercado.

IDIOMAS

- Español: idioma nativo.
- Inglés: intermedio.
- Francés: intermedio