



BELEN MARTILLO PINCAY

AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Graduada en Psicología especializada en Atención al Cliente y Recursos Humanos, con 5 años de experiencia en entornos internacionales. Experta en comunicación multilingüe, gestión de sistema (SAP) y mejora de procesos. Orientada a resultados, con sólidas habilidades en resolución de conflictos, liderazgo y trabajo en equipo. Busco contribuir en un entorno dinámico donde pueda aplicar mis conocimientos en Psicología y gestión para optimizar la experiencia del cliente y los procesos internos.



624319001



belenmartillo@outlook.com



50007, Zaragoza

HABILIDADES

- Paquete Office
- Colaboración
- Organización
- Python
- Liderazgo
- Comunicación
- Adaptabilidad
- Resolución de conflictos

EDUCACIÓN

GRADO EN PSICOLOGÍA

University of West London (Londres)

2019 - 2023

BACHILLERATO

IES Goya (España)

2015-2017

IDIOMAS

Español

Inglés

Portugués

EXPERIENCIA PROFESIONAL

AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

BSH Electrodomésticos 2024-2025

- Gestioné soporte a clientes vía telefónica y email, resolviendo un promedio de 200 incidencias semanales.
- Diagnostiqué y resolví problemas técnicos y administrativos, reduciendo tiempos de respuesta en un 20%.
- Administré solicitudes mediante el sistema SAP, garantizando seguimiento y cierre en menos de 48 horas.
- Atendí clientes en español e inglés, mejorando la satisfacción y atención, aumentando la retención de clientes recurrentes.

TÉCNICO DE RECURSOS HUMANOS

Smith 2023-2024

- Publiqué vacantes y seleccioné candidatos, cubriendo el 90% de las posiciones en menos de 30 días.
- Coordiné entrevistas y gestioné procesos de onboarding para más de 60 empleados.
- Actualicé y mantuve expedientes digitales, garantizando el cumplimiento normativo británico en un 100%.
- Organicé formaciones internas y apoyé en la resolución de conflictos laborales, reduciendo reclamaciones en un 15%.
- Brindé soporte administrativo y utilicé software especializado de RRHH (ej. Access People HR).

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

London Language Club 2021-2023

- Gestioné correspondencia, archivos digitales y actualización de base de datos con más de 700 registros.
- Atendí llamadas y consultas de clientes, derivando eficientemente según necesidad.
- Coordiné agendas y reuniones, elaboré informes y presentaciones para dirección.
- Realicé facturación mensual y control de inventarios, reduciendo errores en un 10%.