



Andrea Rauschen

Profesional con experiencia en atención al cliente y gestión de incidencias. Experiencia en coordinación con distintos departamentos y uso de herramientas CRM para el seguimiento de casos. Me caracterizo por mi adaptabilidad, orientación al cliente y compromiso con el aprendizaje continuo.

624 60 71 21

haneirisarm@gmail.com

19/08/1998

FORMACIÓN

2010 - 2016

HUMAMIDADES

Unidad Educativa "Colegio Manuel Plácido Maneiro"

EXPERIENCIA LABORAL

10/2023 - 09/2025

STELLANTIS ESPAÑA S.L.

Zaragoza

Servicio de Atención al Cliente

- Gestión diaria de llamadas entrantes, resolviendo incidencias mediante apertura y cierre de casos en CRM.
- Coordinación con diferentes departamentos de la marca para resolver incidentes complejos y garantizar soluciones satisfactorias.

05/2022 - 05/2023

HOSTELERIA EL PASEO

Zaragoza

Camarera

10/2018 - 03/2022

AME GUMIERUNGEN EIKAMP GMBH & CO KG

Inden, Alemania

(Prácticas remuneradas)

- Control de stock
- Control de entrada y salidas de camiones
- Recepción de pedidos

08/2016 - 12/2017

DUNES HOTEL & BEACH RESORT ISLA MARGARITA

Isla Margarita, Venezuela

Secretaria en el departamento de dirección

- Planificación y control de horario de trabajadores.
- Preparación de datos y seguimiento de cumplimiento de tareas del departamento a través de Microsoft Project y Excel.
- Seguimientos solicitudes y ordenes de compras.
- Durante este periodo, desempeñé el cargo de recepcionista en el mismo hotel.

2014 - 2018

PANADERIA, PASTELERIA Y CHARCUTERIA EXQUISITECES LA ALEMANA F.P.

Isla Margarita, Venezuela

(negocio familiar en el que crecí)

IDIOMAS

- Español | Nativo
- Alemán | B2 (cuatro años de residencia en Alemania)
- Inglés | B2

HABILIDADES

Habilidades Técnicas:

- Gestión de CRM: Customer 1st y Compass
- Análisis de métricas y routing (Genesys)
- Microsoft Excel, Word (nivel avanzado)
- Gestión de incidencias y seguimiento de casos

Habilidades Blandas:

- Empatía: Capacidad para comprender y resolver, asegurando una experiencia positiva y eficiente.
- Proactividad: Iniciativa para anticipar problemas y ofrecer soluciones antes de que se conviertan en obstáculos.
- Resolución de conflictos: Experiencia en abordar y resolver problemas complejos de manera calmada.