

PERFIL

Profesional con experiencia en atención al cliente en entornos dinámicos, tanto presenciales como remotos. Destaco por mi capacidad de escucha activa, resolución de incidencias y trato empático. Acostumbrado/a a trabajar bajo presión y a mantener una actitud positiva orientada a la satisfacción del cliente. Busco una oportunidad donde seguir desarrollando mis competencias comunicativas y aportar valor a través de un servicio eficaz y cercano.

CONTACTO

TELÉFONO:

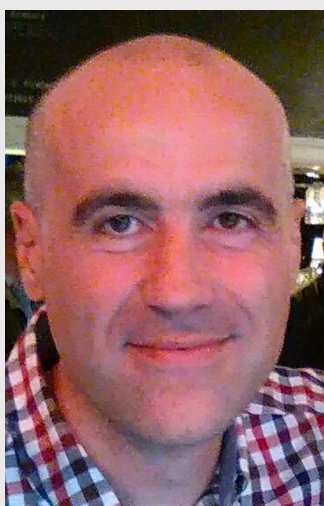
+34630339315

CORREO ELCTRÓNICO:

raul.sopelana@gmail.com

ACTIVIDADES E INTERESES

Running
Cine clásico
Senderismos
Guitarra
Voluntariado



RAUL HERRERO

EXPERIENCIA LABORAL

Customer Service

Procter & Gamble, Edimburgo, Reino Unido

2014 – Agosto 2025

Atención directa al cliente omnicanal investigando y resolviendo incidencias. Gestión de reclamaciones. Registro y seguimiento de las interacciones con el cliente interno y externo documentando los casos en Salesforce y realizando el seguimiento correspondiente hasta su cierre. Información y asesoramiento sobre productos, servicios, garantías o políticas de la empresa. Traslado de información relevante que permita mejorar procesos internos y detección de patrones de quejas o sugerencias. Fidelización del cliente, manteniendo una actitud profesional, empática y positiva para garantizar una experiencia plenamente satisfactoria.

Gestor de Servicios

BDBN, Bilbao

2006 - 2012

Coordinación y supervisión de la prestación de los servicios contratados por los clientes, asegurando que se cumplan los estándares de calidad, plazos y presupuesto establecidos. Planificación y asignación de recursos, seguimiento de los trabajos en curso, y resolución de incidencias que puedan surgir durante la ejecución de los proyectos. Funciones de enlace entre la empresa y el cliente, manteniendo una comunicación fluida para informar sobre avances, gestionar expectativas y garantizar la satisfacción final.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Universidad de Deusto, Bilbao

Licenciatura en Psicología

Universidad Pontificia Comillas – ICADE, Madrid

MBA – Master en Administración de Empresas

Universidad del País Vasco – UPV-EHU, Bilbao

Master en Gestión de Recursos Humanos

IDIOMAS

Inglés C1 (CAE – Cambridge University)

CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS CLAVE

- Comunicación efectiva
- Resolución de problemas
- Orientación al cliente
- Gestión del tiempo
- Capacidad para trabajar bajo presión con alta carga de trabajo
- Adaptabilidad
- Trabajo en equipo