

Titular Profesional

Especialista en Éxito y Experiencia del Cliente | Gestión de Cuentas y Relaciones | Soporte Comercial y Administrativo

Resumen Profesional

Aporto más de cinco años de experiencia práctica en atención al cliente, gestión de relaciones, soporte de operaciones y mejora de procesos en los sectores de telecomunicaciones, TI y logística. Conozco las herramientas CRM a fondo especialmente HubSpot, Análisis de datos, Domino Excel, Power BI y SQL. Trabajo con fluidez en plataformas colaborativas como Jira, Confluence y Slack. Me enfoco en las necesidades del cliente, onboarding, resolución de problemas y monitoreo de métricas, siempre buscando mejorar el funcionamiento ya sea en equipos locales o distribuidos por EMEA. Mi objetivo es simple: mantener a los clientes satisfechos, ayudar al crecimiento del negocio y asegurar que el soporte siempre cumpla.

Competencias Clave

- Gestión de Cuentas y Relaciones con Clientes
- Atención al Cliente y Resolución de Problemas
- CRM (HubSpot, otros sistemas CRM)
- Onboarding y Adopción de Clientes
- Monitoreo de Métricas y Salud del Cliente
- Análisis de Datos e Informes (Excel, Power BI, SQL)
- Gestión de Pedidos y Reclamaciones
- Optimización de Flujos de Trabajo y Procesos
- Jira, Confluence, Slack
- Microsoft Excel Avanzado
- Trabajo Remoto e Internacional (EMEA)
- Comunicación Bilingüe (Inglés C2, Español B2)

Experiencia Laboral**Asistente Administrativo****CTT Express**, Alicante, España | Abr 2025 – May 2025

- Gestioné y procesé más de 100 pedidos y envíos diarios, asegurando que cada detalle fuera correcto y conforme a los estándares.
- Fui el contacto principal para los clientes, resolviendo rápidamente dudas sobre inventario y devoluciones.
- Trabajé estrechamente con los equipos para rastrear flujos de trabajo y detectar inconsistencias, lo que hizo el servicio más fiable.

Coordinador de Operaciones / Administrador**Prafer S.L.**, Cantabria, España | Sep 2023 – Abr 2025

- Gestioné las operaciones diarias y mantuve los flujos administrativos funcionando sin problemas.
- Pedidos, actualizaciones, correcciones todo lo registraba en nuestros sistemas internos.
- Coordiné equipos para alinear las operaciones con los objetivos de negocio y preparé informes de desempeño.
- También ayudé a resolver incidencias de clientes e impulsé mejoras de procesos para aumentar la satisfacción.

Analista de Negocios / Administrador de TI**JCFM Studio**, Madrid, España | May 2017 – Mar 2021

- Configuré y optimicé herramientas CRM y de soporte (HubSpot, Jira Cloud, Slack) para ayudar al equipo a trabajar mejor y responder más rápido a los clientes.
- Analicé datos de clientes y flujos de trabajo usando Excel y SQL, creé dashboards automatizados y detecté oportunidades de mejora.
- Gestioné el soporte técnico, mantuve la documentación actualizada y aseguré que todo funcionara correctamente.

Asociado de Atención al Cliente**MTN Telecommunications Ltd**, Lagos, Nigeria | Nov 2011 – Abr 2016

- Gestioné relaciones con los clientes como punto de contacto principal, resolviendo incidencias y mejorando la satisfacción y fidelidad del cliente.
- Monitoreé métricas a través de herramientas CRM, elaboré informes y dashboards para apoyar la toma de decisiones empresariales, y coordiné equipos multifuncionales para gestionar reclamaciones y mejorar resultados aún en entornos de alta presión y alto volumen.

Formación Académica**Máster en Análisis de Relaciones Económicas Internacionales****Universidad Rey Juan Carlos**, España | 2017**Licenciatura (Hons) en Informática****Babcock University**, Nigeria | 2009