

PRISCILA LUMBRERAS FERNÁNDEZ

✉ PriscillaLumbreras@gmail.com

☎ (+34) 637 169 313

Especialista en atención al cliente con amplia experiencia en **soporte al usuario, gestión de CRM y resolución de incidencias** en entornos dinámicos e internacionales. Habilidad para **comunicación con clientes, fidelización y optimización de procesos**. Capacidad para trabajar en **equipos multiculturales**, asegurando un servicio de alta calidad y una experiencia excepcional para el usuario. Experiencia en **retención y recuperación de clientes**, negociación y gestión de impagos.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Atención al Cliente en Soporte Técnico Oficial | Red Ofisat - Madrid | 04-09/2025

- **Implementación** de flujos de trabajo y **desarrollo de guías** de procedimientos.
- **Investigación** para encontrar clientes ilocalizables.
- **Emisión y recepción** de llamadas para la **gestión de rutas** de técnicos. Revisiones y averías con modificaciones de última hora en **eGesat**.

Atención al Cliente y Operaciones | Equifax – Madrid | 11/2024 – 03/2025

- Gestión de **consultas de clientes, activación de suscripciones y soporte** vía **email y llamada**.
- Seguimiento de **pagos pendientes y facturación**.
- Mantenimiento y actualización de registros de clientes en **ERP**.

Atención al Cliente y Operaciones | Viagogo - Limerick, Irlanda | 02/2022 – 12/2023

- Atención al cliente **multicanal (teléfono, chat y correo electrónico)** en inglés y español.
- Soporte en **gestión de eventos, logística y resolución de problemas**.
- Garantía de **cumplimiento de estándares de servicio** y participación en **mejoras de procesos**.

Representante de Atención al Cliente | Teleperformance – Lisboa, Portugal | 12/2020 - 12/2021

- Asistencia a clientes internacionales en **facturación, reservas y soporte postventa**.
- Optimización de bases de datos CRM para el seguimiento de interacciones con clientes.
- Resolución de quejas y escalado de casos complejos a niveles superiores.

Comercial y Retención de Clientes | LD Corporation – Madrid | 2009 – 2014

- Gestión de **retención y fidelización de clientes**, aplicando estrategias de negociación para evitar bajas.
- Seguimiento de **impagos y resolución de incidencias comerciales**.
- Coordinación de equipo y apoyo en estrategias de ventas y recuperación de clientes.

Especialista en Soporte Premium | Teletech - Madrid | 2007 – 2009

- **Gestión de incidencias urgentes** para clientes corporativos.
- Resolución de problemas técnicos y atención prioritaria.

FORMACIÓN

- Curso de SAP Spartacus B2B Commerce Organization.
- Curso de Excelencia en Atención al Cliente.
- Curso Avanzado de Excel.
- Curso de Administración y Contabilidad.
- Diplomatura en la Escuela de Cine TAI.

HABILIDADES

- Atención al cliente (B2B/B2C), resolución de incidencias y gestión de reclamaciones.
- Atención multicanal: teléfono, email y chat.
- Gestión de CRM y ERP.
- Análisis de datos: Excel y PowerBI (básico).
- Idiomas: Inglés C1 y español nativo.