

NOELIA PEREZ SANCHEZ

ADMINISTRATIVA ATENCIÓN AL CLIENTE

CV Inscrito
desde Infojobs



CONTACTO

- Alicante
- 654 910 476
- perez.noelia@outlook.com

APTITUDES

- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Proactiva y dinámica
- Manejo de herramientas informáticas
- Orientación al cliente
- Capacidad de adaptación al cambio
- Organización en el trabajo
- Ticketing
- Cumplimiento de objetivos
- Venta y asesoramiento

PROGRAMAS

ERP: AX / ODOO / ZENN
CRM: Salesforce / Dynamics / SAP C4C
Otros: Office 365 / Bravo / Power BI /
Zendesk / AirCall / Jira / Caseopea

FORMACIÓN

Grado Superior: Asistente de
dirección, 2011 (Francia)
CFP Les Charmilles

IDIOMAS

Francés, Español: Nativo

Inglés:  C1

EXPERIENCIA LABORAL

Enero 2024 - enero 2026

SANITAS - Administrativa Asistencial / Soporte Atención al Cliente

- Gestión de autorizaciones de los proveedores y particulares
- Gestión de solicitudes diversas de los proveedores
- Gestión de disconformidades
- Campañas telefónicas en mejora del NPS
- Atención al cliente (presencial, telefónica, email)
- Actualización de la base de datos de los clientes
- Asesoramiento, preparación de presupuestos, información sobre productos, venta cruzada, retención
- Gestión de reclamaciones
- Cumplimiento de objetivos (individuales y oficina)
- Soporte asistencial, comercial y de atención al cliente

Octubre - enero 2024

TP - French Scheduling & Back Office Representative (100% teletrabajo)

- Planificación de intervenciones (coordinación de citas entre técnicos y clientes) y gestión de prioridades (reorganización de citas en caso de emergencias o imprevistos)
- Asignación de técnicos (en función de sus competencias, certificaciones y el tipo de instrumento)
- Gestión logística (asegurar que las piezas estén disponibles antes de cada intervención)
- Seguimiento de acceso a instalaciones (verificación de las condiciones de acceso a las instalaciones de los clientes antes de cada intervención)
- Optimización de agendas (reducción de costes y tiempo de desplazamiento de los técnicos)
- Comunicación con el cliente (emails y teléfono)

Abril - octubre 2023

PAVIGYM - Back Office Support mercado Oceania & USA (hibrido)

- Gestión de web leads
- Elaboración de presupuestos ofertando productos en adecuación con los requisitos del cliente
- Gestión de pedidos (creación de pedido en ERP, cobro, envío DDP en colaboración con el dpt de logística)
- Reclamación de cobros
- Seguimiento de envíos y resolución de incidencias
- Actualización y control de stock en almacén Australia

Enero - abril 2023

BODYTONE JD Group - Técnica de atención al cliente mercado francés BtoB

- Gestión de pedidos, seguimiento de envíos y resolución de incidencias
- Coordinar entrega de material con asistencia del técnico para montaje, colaborando con el departamento logístico
- Gestión de garantías postventa en coordinación con el SAT
- Gestión de reclamaciones
- Búsqueda y ampliación de técnicos por zonas

Enero - septiembre 2022

SANITAS - Administrativa de Atención al Cliente

Tareas idénticas a 2024

Septiembre - diciembre 2021

MAX G MOVIL - Auxiliar telemarketing BtoC

- Gestión de pedidos, seguimiento de envíos y respuesta a valoraciones de clientes.
- Resolución de incidencias pedidos web y multicanales (Alegaciones garantía AZ Amazon, Cdiscount, Darty, E-Leclerc, Fnac)
- Contacto con empresas de transporte en caso de incidencia en entrega de paquete
- Gestión de garantías postventa.
- Gestión de reclamaciones
- Inventario del almacén

Junio a septiembre 2021, CENTAURO - Recepcionista

Octubre 2018 a abril 2021, Azafata de tierra - TUI

Diciembre 2012 a septiembre 2018 (Temporadas invierno/verano en Francia y España),

Jefa de recepción - LAGRANGE VACANCES / P&V / LVH / ALICANTEFLATS

2009 - 2011, Asistente Manager - SNCF

2008, Auxiliar Administrativa - BANCO POPULAR DE LOS ALPES

INTERESES

