



Anna Agut de Horna

Atención al Cliente – Gestión Administrativa – Ventas



616 70 79 34



annaagut5@gmail.com



Calvià



Carnet y vehículo

SOBRE MI

Profesional versátil con experiencia en atención al cliente, ventas, gestión administrativa y coordinación de equipos en hostelería, retail y telecomunicaciones. Soy resolutiva, creativa, proactiva y de trato cercano, cualidades que favorecen un servicio de calidad, una buena experiencia del cliente y procesos más eficientes.

COMPETENCIAS

- Atención al cliente y orientación al servicio
- Buenas habilidades comunicativas
- Organización y gestión operativa
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Resolución de problemas y toma de decisiones
- Adaptabilidad y polivalencia

FORMACIÓN

Técnico Superior en Realización de Proyectos Audiovisuales y Espectáculos, IES Juníper Serra 2017

IDIOMAS

- Español: nativo
- Catalán: lengua materna (C1)
- Inglés: avanzado
- Francés: intermedio
- Italiano: básico

INFORMÁTICA

- Microsoft Office (Excel, Word, Powerpoint)
- Software específico gestión hotelera (SiteMinder, Ghot)
- Photoshop, Premierepro, After effects.
- CRM: avanzado
- Correo electrónico: avanzado
- Redes sociales: avanzado

EXPERIENCIA

Comercial-Atención al cliente, Orange

2025

Asesoramiento y venta de productos en telefonía, tecnología y servicios de telecomunicación identificando las necesidades del cliente y ofreciendo opciones personalizadas. Tramitación contratos, seguimiento de ventas y coordinación en altas de servicios. Gestión de clientes mediante soporte postventa ofreciendo resolución de incidencias. Tareas administrativas, cobros, facturación, control de stock, inventarios, informes, rendimiento.

Recepcionista, Globales

2025

Atención al cliente nacional e internacional presencial, telefónica y por correo electrónico. Manejo software hotelero. Gestión de reservas, check-in, check-out. Facturación, cobros y arqueo de caja. Coordinación de servicios adicionales, actividades turísticas e incidencias. Elaboración de informes diarios y conexión entre departamentos.

Store manager - Sales Consultant, SWAROVSKI Ibérica

2018-2024

Gestión integral de tienda y coordinación de personal (turnos, horarios, vacaciones y motivación de equipos). Atención al cliente, ventas al detalle e intervención en casos complejos. Administración y back-office: contabilidad, cobros, cierres y cuadros de caja. Elaboración de reportes de productividad, rentabilidad, ventas y desempeño del equipo. Marketing, visual merchandising, control de imagen de marca, promociones y estrategias comerciales.

Maitre, Hotel Isla Mallorca & SPA

2015-2018

Liderazgo y coordinación de equipos en sala, en colaboración con cocina. Organización, planificación y control del servicio. Gestión de stock, pedidos y relación con proveedores. Atención al cliente: recepción, acompañamiento y asesoramiento personalizado. Reclutamiento, formación de plantilla y coordinación con dirección y otros departamentos.

Técnico Audiovisual, IB3TV

2017

Departamento promos- Grafismo. Realización práctica en proyectos audiovisuales, gestiones de producción, conocimiento y manejo de dispositivos para la realización, sonido e iluminación así como sistemas informáticos para postproducción, edición de audio y video.

Bartender- Jefe de bar, Globales

2014-2016

Gestión de departamento y barras. Formación, coordinación y motivación del equipo de bar. Atención personalizada al cliente nacional e internacional. Elaboración de cócteles clásicos y de autor. Creación y elaboración de cartas de coctelería y escandallos. Realización de pedidos, trato directo con proveedores, inventarios.

Comercial, 1&1 web

2013-2015

Asesoramiento a clientes en soluciones digitales: webs, dominios, hosting, correo y marketing online. Gestión de ventas y telemarketing, con foco en captación, fidelización y cierre comercial. Desarrollo y supervisión de proyectos web adaptados a necesidades del cliente. Cumplimiento de objetivos de ventas y seguimiento de KPI's mediante CRM corporativo.

Administrativa, PEJUBA

2010-2013

Gestión administrativa de expedientes periciales, desde la recepción hasta la tramitación final. Revisión de visados periciales (valoraciones y contenidos), asegurando precisión y cumplimiento normativo. Soporte al equipo técnico y jurídico en la elaboración y validación de informes. Control y archivo documental físico y digital, garantizando trazabilidad y confidencialidad.

Teleoperadora y Chófer, Taxi Calvià S.Coop- AresCapi

1999-2012

Atención a clientes nacionales e internacionales: gestión de reservas, solicitudes de servicio y asistencia durante el trayecto. Coordinación y asignación de taxis en tiempo real. Gestión administrativa y back-office: control de incidencias, registro en CRM y soporte operativo. 1999-2004
Chófer de servicio público, planificación de rutas e itinerarios optimizando tiempos de desplazamiento, mantenimiento general del vehículo. Información turística y asesoramiento sobre ocio, hostelería y servicios locales. 2004-2012