



ID-50388 JANA

Población: Madrid

Nacionalidad: Española

- PERFIL PROFESIONAL

Perfil comercial con más de 17 años de experiencia en Atención al Cliente multicanal (presencial, telefónica, mail, chat, RRSS, etc), y Comercial Senior, Resolución de incidencias, Servicio posventa, Fidelización, Retención y Gestión de cuentas. Dominio de paquete Office, Sales Force, CRM e internet. Alta capacidad de organización, negociación y liderazgo con experiencia en Gestión de Equipos. Máxima seriedad e implicación en el trabajo. Don de gentes y buena presencia. Proactiva y muy resolutiva. Nivel alto de inglés. Gran capacidad de comunicación oral y escrita.

Nivel de empatía muy desarrollado. Referencias a petición.

- EXPERIENCIA PROFESIONAL

- EALDE BUSINESS SCHOOL (Octubre 2019 / Enero2020)

- Puesto: Técnico de Admisiones y Atención al cliente.
- Funciones: Admisión y procesamiento de solicitudes en Escuela de Negocios para Masters internacionales e-learning en Latinoamérica, títulos oficiales apostillados por la Haya válidos en más de 150 países. Gestión completa de Atención al cliente vía telefónica, mail y chat, solución de incidencias y gestión de cartera de clientes.

- ESAE (Escuela Superior Aeronáutica Europea) (Julio 2019 / Octubre2019)

- Puesto: Asesora pedagógica y Orientación laboral curso Amadeus Oficial.
- Funciones: Asesoramiento y formación para el empleo. Cursos oficiales homologados y presenciales de TCP, TECA y AMADEUS, también cursos para obtener el título oficial nivel B1 de inglés de Cambridge.

- ASESORA PEDAGÓGICA CAMPUS TRAINING Y COORDINADORA DE 35MM (Enero 2019 - Junio 2019)

- Puesto: Coordinadora de área.
- Funciones: Asesoramiento personalizado a personas interesadas en realizar una formación para conseguir ampliar sus conocimientos, adquirir unos nuevos, o acceder a un empleo a través de nuestra Bolsa de Empleo, prácticas en empresas reales de primer nivel, o de nuestra Agencia Oficial de Colocación del Ministerio de Empleo y del SEPE. Titulación homologada y avalada por la prestigiosa URJC.

- ACTIVATRES FORMACIÓN INTERNACIONAL S.L. (Mayo 2018 / Diciembre 2018)

- Puesto: Asesora pedagógica y Orientación laboral.
- Funciones: Asesoramiento y formación para el empleo. Gestión de expedientes. Organización de prácticas en empresa. Atención al cliente presencial, telefónica y a través de correo electrónico. Resolución de incidencias.

- COMUNIDAD CAMPUS S.L. (Agosto 2017 / Mayo 2018)

- Puesto: Coordinadora de área.
- Funciones: Responsable de atención al cliente y asesoramiento pedagógico y orientación laboral. Gestión y organización de expedientes y bases de datos. Gestión de CRM y Evaluación de KPI's y resultados.

- COMUNIDAD CAMPUS S.L. (Mayo 2017/ Agosto 2018)

- Puesto: Responsable de CRM y formadora.
- Funciones: Implantación de sistema CRM. Formación al departamento comercial. Creación y gestión de bases de datos para alcanzar una gestión informatizada completa. Definición y evaluación de KPI's de ventas reportando directamente a dirección.

- IMPLIKA PROYECTOS DE FUTURO S.L. (Noviembre 2015 / Mayo 2017)

- Puesto: Coordinadora de área.
- Funciones: Asesoramiento pedagógico y orientación laboral. Responsable de área en formación para nuevas tecnologías. Atención al cliente, tramitación y gestión de expedientes y resolución de incidencias. Reportando directamente a dirección. Gestión equipo 1-5 personas.

- IMPLIKA PROYECTOS DE FUTURO S.L. (Febrero 2015 / Noviembre 2015)

- Puesto: Asesora pedagógica.
- Funciones: Asesoramiento pedagógico y orientación laboral. Atención al cliente, tramitación y gestión de expedientes y resolución de incidencias. Formación para el empleo y gestión de prácticas en empresa.

- TORRES COMUNICACIONES S.L. (Abril 2011/ Noviembre 2014)

- Puesto: Coordinadora de tiendas.
- Funciones: Atención al cliente. Resolución de incidencias. Servicio post-venta. Tramitación de expedientes. Gestión y dirección de equipo comercial 10-20 personas. Organización de turnos. Reporte diario de ventas, reportando directamente a Dirección.

- TORRES COMUNICACIONES S.L. (Abril 2011/ Noviembre 2014)

- Puesto: Coordinadora de tiendas.
- Funciones: Atención al cliente. Resolución de incidencias. Servicio post-venta. Tramitación de expedientes. Gestión y dirección de equipo comercial 10-20 personas. Organización de turnos. Reporte diario de ventas, reportando directamente a Dirección.

- TORRES COMUNICACIONES S.L. (Julio 2008/ Marzo 2011)

- Puesto: Encargada de tienda.
- Funciones: Control y gestión de inventario, reposición de stock y pedidos. Control de caja. Seguimiento diario de operaciones. Organización de turnos y tareas. Gestión de equipo 1-5 personas. Responsable de resolución de incidencias y reclamaciones. Escaparatismo.

- TORRES COMUNICACIONES S.L. (Noviembre 2007/ Junio 2008)

- Puesto: Comercial de punto de venta.
- Funciones: Venta consultiva. Atención al cliente. Servicios de telefonía móvil, ADSL, FTTH, telefonía fija. Arqueo de caja, tramitaciones, control de almacén y pedidos.

- TOUS S.A. (Septiembre 2007 / Noviembre 2007)

- Puesto: Comercial de punto de venta.
- Funciones: Venta consultiva. Atención al cliente. Apertura y cierre de caja. Almacén. Gestión de stock y albaranes de pedidos. Merchandising. Atención al cliente.

- GIMSER JOYERÍA S.L. (Marzo 2006 / Septiembre 2007)

- Puesto: Encargada de tienda.
- Funciones: Venta al detalle de alta joyería. Realización de composturas. Asesoramiento sobre metales y piedras preciosas. Atención al cliente. Organización de turnos y tareas. Gestión de equipo 1-5 personas.

- PROMOD ESPAÑA S.A. (Diciembre 2005 / Marzo 2006)

- Puesto: Encargada de tienda.
- Funciones: Venta al detalle. Organización de turnos y tareas. Apertura y cierre de caja. Gestión de almacén. Atención al cliente. Gestión integral del punto de venta.

- GLOBAL SALES SOLUTION LINE S.L. (Septiembre 2005 / Diciembre 2005)

- Puesto: Comercial telemarketing.
- Funciones: Emisión y recepción de llamadas. Campaña para Jazztel. Venta de servicios de telefonía y adsl. Retención de clientes. Gestión de CRM y backoffice.

- DZIDE S.L. (Diciembre 2004 / Septiembre 2005)

- Puesto: Encargada de tienda.
- Funciones: Atención al cliente. Gestión de caja. Control de stocks, almacén, inventario y pedidos. Gestión de equipo 1-5 personas. Organización de turnos y tareas.

- CIRQUE DU SOLEIL (Diciembre 2005 / Marzo 2006)

- Puesto: Responsable zona VIP.
- Funciones: Servicio y atención al cliente. Azafata. Traductora. Organización de sala VIP. Gestión del servicio de catering y bebidas.

- TOP SHOP (Enero 2004 / Septiembre 2004) LONDRES

- Puesto: Encargada de tienda.
- Funciones: Tienda en Oxford St. (London). Encargada de tienda, atención al público, contabilidad de caja y pedidos, albaranes, inventarios, almacén, merchandasing.

- CAFFE NERO (Septiembre 2003 / Enero 2004) LONDRES

- Puesto: Barista.
- Funciones: Barista en la shop de Oxford Circus en Londres, desempeño de todas las tareas pertinentes de Barista.

- RESTAURANTE SOHO (Enero 2003 / Septiembre 2003)

- Puesto: Jefa de camareros.
- Funciones: Jefa de equipo. Gestión de equipo 15-20 personas. Organización de turnos y tareas. Atención al cliente. Apertura y cierre de caja. Gestión de inventario y pedidos.

- FORMACIÓN ACADÉMICA

Licenciada en Geografía (1998-2003). Universidad de Oviedo.

- FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Marketing online y Community Manager (2013). Instituto IDIP.
- Excel Avanzado (2018) Google Academy.
- PowerPoint Avanzado (2018) Google Academy.
- RRHH y Gestión de personal (2018)
- Marketing Online (2018). Google Academy, certificado por IAB.
- E-commerce (2018) Google Academy.
- Marketing Online. SEO / SEM. Universidad Rey JuanCarlos.

- HABILIDADES

Capacidades y competencias sociales.

Buena adaptación al trabajo de equipo.
Don de gentes y empatía con los clientes.
Buenas capacidades de comunicación.
Perfil comercial.

Capacidades y competencias organizativas.

Gran responsabilidad e implicación en el trabajo
Proactividad y afán de superación.
Sentido de la organización
Buena experiencia en gestión de proyectos y de equipos.
Disponibilidad completa de horarios.

-INFORMÁTICA

- Paquete Office: nivel avanzado.
- CRM: nivel avanzado.
- RRSS: Social Paid Media, Community Manager, Gestión de páginas de empresa, LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram: nivel avanzado.
- Gestión de bases de datos.
- E-mail marketing: Mailchimp, Odoo.
- Atención al cliente Live Chat y Correo electrónico.

- IDIOMAS

	<u>Lectura</u>	<u>Escritura</u>	<u>Comprensión</u>	<u>Interacción</u>
INGLÉS	B1	B1	B1	B1