

ID-52152 ROBERTO

Fecha de nacimiento: **06/12/1986**

Bachillerato en I.E.S Mariano José de Larra (2002 - 2004) de Madrid.



EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **DSB PROMO** (Junio 2018 - Actualidad)
 - **Manager atención al cliente y desarrollo de producto**
 - Servicio de atención telefónica y email a clientes.
 - Realización de informes de las llamadas y creación de casuísticas de control.
 - Supervisión de tiempos de trabajo y seguimiento de planning diario.
 - Búsqueda de nuevos productos y control de la competencia.
- **GAME STORES IBERIA** (Septiembre de 2007 - Abril de 2018)
 - **Dependiente de tienda y jefe de sección en sucursal GAME Tres Aguas (2007 a 2010)**
 - Venta y asesoramiento sobre videojuegos, consolas, móviles, tablets, productos tecnológicos, libros, papelería, cine, videojuegos y componentes de PC GAMING.
 - Ofrecimiento de servicios y programas de fidelización.
 - Garantizar la correcta implantación del producto en la superficie de venta de acuerdo con las normas de merchandising.
 - Efectuar el cobro del producto y cierre de caja.
 - **Jefe de tienda en sucursales GAME Plaza Aluche, P. Pio y Atocha (2010 a 2014)**
 - Responsable de gestión de personal, control del horario de trabajo y el desempeño de la gente.
 - Recepción de hojas de reclamación, atención de sugerencias, diseño y montaje de escaparates y vitrinas.
 - Generar plan de trabajo para que la fuerza de venta a su cargo alcance los presupuestos solicitados.
 - **Responsable de Inventario de Madrid, Castilla La Mancha y Extremadura (2009 a 2014)**
 - Planificación, coordinación, dirección y supervisión de las labores desarrolladas por el personal a su cargo.
 - Control contable y físico de los juegos en el establecimiento y de los inventarios de materiales existentes. Presentación del balance del inventario.
 - Elaboración de informes técnicos de los inventarios realizados.
 - Investigación de hurtos, robos internos y pérdidas desconocidas del informe técnico final del inventario.
 - **Departamento Web (2015)**
 - Responsable del mantenimiento y configuración de las bases de datos de toda la página Web alojadas en el servidor.
 - Creación de nuevos productos y búsqueda de información para la creación y modificación de plantillas de contenidos de las fichas técnicas.
 - Comparación de precios con la competencia y elaboración de informes de ventas.
 - **Servicio de asistencia técnica (2015 a 2018)**
 - Servicio de atención telefónica y email a tiendas.
 - Realización del trabajo administrativo asociado a las averías y solución de problemas entre clientes y técnicos.
 - Dar soporte en la supervisión de servicios, inventarios y auditorías de almacén de accesorios, terminales, consolas y piezas en stock.
 - Realización de informes para el control de la actividad diaria en el SAT.

FORMACION COMPLEMENTARIA

- **Formación para jefes de sucursal. Formación presencial de 16 horas. Realizado en 2010.**
- **Curso de asertividad. Formación presencial de 16 horas. Realizado en 2014.**
- **Cursos de Microsoft Excel 2013.**
 - Nivel básico en 2015 de 20 horas de teleformación.
 - Nivel avanzado en 2017 en 25 horas de teleformación.
- **Curso de Microsoft Access 2013.**
 - Nivel básico realizado en 2016 en 20 horas de teleformación.

APTITUDES

Nivel de inglés: Medio - Alto.