

ID-58528 LUIS MANUEL



PERFIL

Profesional del mundo del seguro con dotes para dirigir equipos o cuentas estratégicas. Trayectoria de más de 15 años en el sector asegurador, con experiencia demostrable como responsable en diferentes áreas dentro del sector. Trabajador de equipo, proactivo, resolutivo y orientado a resultados y a la gestión del cambio. Motivado a afrontar nuevos retos que me permitan seguir creciendo profesionalmente.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **ASITUR ASISTENCIA S.A. Mayo 2005 – Junio 2021**
 - **Responsable de Departamento Especializado de tramitación de Incidencias y reclamaciones. Diciembre 2018 – Junio 2021:**
Las funciones principales eran la gestión y liderazgo del equipo (12 personas), extracción, análisis y reporte de datos a Dirección, atención directa a responsables de compañías clientes...
 - **Gerente de Cuentas- Key Account Manager. Mayo 2016 – Diciembre 2018:**
Responsable e interlocutor de cuentas estratégicas para la compañía. El objetivo era el de dar atención directa y completa a todas las áreas de la compañía cliente. Las funciones principales eran: la mejora de las relaciones, desarrollo e implementación de Proyectos y nuevos servicios, diseño de procesos de trabajo, seguimiento de datos de costes y Calidad, planificación de reuniones con territoriales...
 - **Responsable de “Atención personalizada y profesional a las direcciones territoriales y grandes agentes”. Julio 2015 – Mayo 2016**
El objetivo de este proyecto fue el de dar soporte al Departamento de Red de Proveedores en sus reuniones periódicas con los Centros territoriales de nuestras compañías clientes. Asimismo se ponía a disposición de los responsables de las compañías un interlocutor directo para la gestión con Asitur.
 - **Técnico de Calidad y Experiencia de Cliente. Febrero de 2008 – Junio de 2015**
Gestión de todos los aspectos relacionados con la Calidad del Servicio. Envío y Recepción de Encuestas de satisfacción, análisis de datos relacionados a través de herramientas de BI-SAP, recepción y tramitación de reclamaciones, realización de auditorías de servicio... Además de las funciones propias de dicho puesto, se me han ido asignando distintos proyectos y responsabilidades:
 - **Coordinador de Calidad para Red de Proveedores**
El objetivo era dar soporte, a los distintos responsables territoriales, en las reuniones mantenidas con las compañías clientes, aportando una perspectiva basada en datos de costes e indicadores de calidad (satisfacción, NPS...).

- **Responsable Territorial de la Red de Proveedores de Viaje.**
Debido a la problemática existente y los resultados obtenidos en la zona, el objetivo era, a través de los proveedores de la zona, estabilizar y mejorar el servicio de Asistencia en Viaje en la provincia de Barcelona.
- **Responsable de la implementación de proyecto “Booster”.**
Encargado de lanzar e implementar entre la Red de Proveedores el Proyecto “Booster”, para el aumento de los datos relativos a la Reparación In-Situ.
- **Responsable del Servicio de Calderas**
El objetivo era sanear completamente el servicio de Reparación de Calderas mediante el análisis de los datos individualizados de cada zona y mediante la negociación y contratación de profesionales de este gremio.
- **Tramitador de Siniestros de asistencia. Mayo 2005 – Febrero 2007.** Especializado en Asistencia médica y técnica en el extranjero.
- **R.A.C.E. May. 2004 - May. 2005**
 - **Tramitador de Siniestros de asistencia. Mayo 2004 – Febrero 2005.** Especializado en Asistencia médica y técnica en el extranjero.
- **AYUNTAMIENTO DE MANZANARES EL REAL. Septiembre 2002 - Marzo 2004.**
 - **Técnico especialista en Comercio Exterior** Mi misión consistía en dar soporte para la evolución y crecimiento del Departamento de Desarrollo Local.
- **BEYOND FUTONS (Charlotte E.E.U.U.) Sep. 1998 - Dic. 2001**
 - **Encargado de tienda.**
Mi objetivo era gestionar todo lo relacionado con una de las dos tiendas existentes. Desde la venta cara al público, pasando por el control de inventarios, realización de informe de transacciones diarias.

FORMACIÓN UNIVERSITARIA:

- Associates Degree en Business Administration, Especialidad en International Business.
CENTRAL PIEDMONT COMMUNITY COLLEGE (Charlotte, E.E.U.U.) Agosto 1997 – Diciembre 2001.

FORMACIÓN ADICIONAL

- “Habilidades Gestión de Equipos”
CEGOS España. Noviembre 2019.
- “KAM: KEY ACCOUNT MANAGER”
CEGOS España. Mayo 2017.
- “Programa de Certificación ISO en Customer Experience Management”.
Grupo IZO. Madrid. Diciembre 2014.
- “Estadística aplicada al entorno asegurador”.
ICEA. Madrid. Abril 2013.

- “Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9001:2008”
Creatia Business. Madrid Diciembre 2012
- “Técnico en Comercio Exterior”.
Comunidad de Madrid. Alcobendas (Madrid). Septiembre 2002 - Diciembre 2002
- Curso de especialización en International Bussines.
CENTRAL PIEDMONT COMMUNITY COLLEGE (Charlotte, E.E.U.U.). Enero 2001- Mayo 2001.

IDIOMAS

- Español.
- Inglés: Competencia Bilingüe: 6 años de residencia en EEUU en los que obtuve los títulos de bachillerato y C.O.U. y mi diploma universitario, compaginando estudios y trabajo. Asimismo, a mi regreso a España, durante dos años fui instructor de inglés para el Ayuntamiento de Manzanares el Real, a través de la empresa Tritoma S.L.
- Francés: Competencia básica limitada: excedencia de un año para el aprendizaje del idioma residiendo y trabajando en París.

HERRAMIENTAS INFORMATICAS

Debido a las múltiples funciones realizadas en Asitur, me he visto obligado a utilizar, de forma diaria, herramientas de muy distinta índole:

- Herramientas de gestión y análisis de encuestas: Survey Monkey
- Herramientas de análisis y explotación de datos : BI-SAP
- Paquete Office: (Word, Excel, Power Point...)
- Gestión: Zoho CRM
- Control de Tiempos: Fortimming...