

DESIRÉE GIL RAMOS

MADRID - 605 858 973 DESIREEGILRAMOS@GMAIL.COM

TRANSFORMACIÓN DIGITAL | GESTIÓN DE PROYECTOS LIDERANDO EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES CON ORIENTACIÓN A CONSEGUIR OBJETIVOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y VENTAS. PSICOLOGA EXPERTA EN UX Y PERFIL DE CLIENTE. COACHING A NIVEL PERSONAL Y PROFESIONAL.



Experiencia profesional:

CCC | Centro de Estudios Profesionales Supervisor de Operaciones de Venta octubre de 2019 - Actualidad

-Motivación del equipo para consecución de objetivos fijados. -Supervisión de los correctos procesos de venta. -Reporte de kpis y planificación mensual de datos y organización de presupuesto.

-Selección de personal y formación. -Auditorías para mejorar la calidad del servicio. -Gestión de la operativa con financieras externas para financiación de producto y análisis de riesgo de estas operaciones.

Bodeboca Noviembre 2015- Octubre 2019 Directora atención al cliente y operaciones

-Garantizar la prestación de un servicio global de atención al cliente en los principales países de operación (Francia, Alemania, Portugal y España).

-Incrementar la eficacia del servicio implementando tecnologías innovadoras de Customer Experience y de Social Media Marketing y ofrecer respuestas integrales a las necesidades del sector, organizando Zendesk y CRM.

-Crear e implementar todos los procesos operativos.

-Motivación y gestión del equipo, proponiendo medidas correctivas, diseño e implementación de planes de acción individualizados.

-Gestionar herramientas de medición de Satisfacción del Cliente / KPIs y así evidenciarlo en la plataforma de calidad Ekomi.

-Dirigir y resolver problemas de calidad y operacionales del área logística, relacionado con atención al cliente.

-Gestión de cuentas de marketplaces como Amazon y EBay, cubriendo los estándares de calidad.

-A cargo de UX, para la mejora de la usabilidad y de la experiencia del cliente. Conseguir ser un servicio omnicanal.

-Pagos, reembolsos, balances y facturas de los pedidos de los clientes. Análisis y detección del fraude diario.

Rocket Internet Mayo 2015 - Noviembre 2015: Jefe equipo y desarrollo logístico Urban Ninja- La Nevera Roja

- Gestión y expansión de la logística de la nevera roja a nivel nacional.
- Creación de la marca "URBAN NINJA" asociada a La Nevera Roja y estudio socioeconómico de ciudades para apertura logística.
- Elaboración de oferta comercial para colaboración y gestión posterior de Kpis para calidad en la entrega de los pedidos.
- Formación a restaurantes y moteros sobre nuestra tecnología de entrada y asignación de pedidos.
- A cargo de la atención al cliente en los restaurantes con nuestra tecnología.
- Responsable de UX en la App de moteros y restaurantes.

La Nevera Roja Junio 2014 - Mayo 2015 Jefe de ventas Call Center y prospección

- Gestión del equipo comercial de prospección a nivel nacional. Seguimiento diario, informes de productividad, ratios de conversión a nivel telefónico y presencial. Evaluación y creación de sistema de incentivos.
- Elaboración de argumentarios y de líneas a seguir para consecución de objetivos, tanto en call center como en el equipo de prospección.

VERIFICA Diciembre 2011 - Junio 2014 Adjunta jefa de ventas Call Center

- Gestión del equipo de venta de tarjetas y de prestamos personales para entidad bancaria y administración de documentación para análisis, contratos y atención al cliente.
- Análisis de los riesgos para contratación del producto crediticio ya sea tarjeta o préstamo.
- Coordinación de equipo, selección de personal, criba curricular de Asesores Financieros.
- Elaboración de manuales, formación de nuevas incorporaciones y reciclaje de equipo actual. Auditorias. Motivación del equipo para logro de objetivos mensuales.
- Gestión de datos mensuales y presupuestos para la directiva para la toma de decisiones y planes estratégicos.

Indra Abril 2007 - Octubre 2011 Responsable Call Center iBANESTO.com

- Coordinación de equipo, selección de personal, criba curricular de Asesores Financieros.
 - Elaboración de manuales, formación de nuevas incorporaciones y reciclaje de equipo actual.
 - Auditorias. Motivación del equipo para logro de objetivos mensuales.
 - Gestión de datos mensuales y presupuestos para la directiva para la toma de decisiones y planes estratégicos.
-

Formación

- Universidad Autónoma de Madrid: Graduada en Psicología (2009 - 2014)
- Universidad de Cantabria: Habilidades y competencias a través del coaching personal, Psicología del trabajo · (2015 - 2015)
- Universidad Nacional de Educación a Distancia U.N.E.D.: English Labor, Idiomas · (2013 - 2014)
- Master of Business Administration - MBA : Cursando actualmente
- Marketing y reputación online: Gestión de comunidades virtuales -Grupo FEMXA Formación: Cursando actualmente.

Aptitudes

- Liderazgo de equipos y gestión de personas con éxito.
- Estrategia y orientación al cliente.
- Gestión de incidencias y planificación
- Motivación constante por el aprendizaje.