



CRISTINA

Soy una persona abierta, dinámica y con un gran interés por aprender y afrontar nuevos retos. Tengo facilidad para adaptarme a los cambios y durante mi vida laboral me he acostumbrado a esforzarme al máximo por la consecución de objetivos. Soy responsable, constante y eficiente, me gusta ser buena en mi trabajo y destacar.

EXPERIENCIA

SPAIN DESTINATION MANAGER CIVITATIS

A cargo de la zona noroeste de España, búsqueda de nuevas oportunidades y proveedores en el área para inclusión en el catálogo de servicios, negociación de comisiones, representación de Civitatis en ferias y otros eventos, mantenimiento y gestión de la cartera existente. Relación con otros departamentos para optimizar resultados como Contenidos Web, Atención al Cliente o IT (para las integraciones a través de APIs). 2021 - 2024

REVIEWS SPECIALIST CIVITATIS

Revisión, estudio y respuesta a las reseñas y reclamaciones de los clientes en diferentes canales (la propia web, Google My Business, TripAdvisor, Trustpilot...). Mediación entre cliente y proveedor para lograr una solución satisfactoria. Durante 2020 y 2021, además, apoyo a Reservas, Backoffice, Atención al Cliente y a Facturación. 2018 - 2021

COMMUNITY MANAGER ATENTO COMUNICACIONES

Atención a los clientes de Movistar por email, chat, Twitter y Facebook. Apertura de incidencias técnicas, nuevas contrataciones, consultas, cobros y estudio de reclamaciones de facturación. 2012 - 2017

CONOCIMIENTOS

Jira: gestión y emisión de avisos a través de este programa, que actúa como notificador entre los departamentos de la empresa, dejando un registro de lo sucedido.

HERRAMIENTAS Y SOFTWARE

Suite Office y Suite Adobe: especialmente Excel, Word, Illustrator y PhotoShop.

Conocimiento de múltiples APIs (Fareharbor, Bókun, Ruralgest, Rezdy, Experticket, Turitop...)

Atención al partner y al cliente. Proactividad en la resolución de problemas. Habilidades comunicativas. Multitarea y gestión de grandes cargas de trabajo. Dotes comerciales y negociadoras. Trabajo en equipo y organización.

HABILIDADES SOCIALES E INTERPERSONALES

Inglés: Certificación GESE 10 (C1) Trinity College London

IDIOMAS

EDUCACION

MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RRHH UNIVERSIDAD NEBRIJA & IMF BUSINESS SCHOOL

Organización eficaz de cambios humanos en la empresa; técnicas efectivas de selección de personal; modelos actuales de la gestión de RRHH; aspectos reguladores de la relación laboral; desarrollo de los RRHH como ventaja competitiva; los contratos de trabajo y sus bonificaciones; conceptos salariales y gestión de nóminas; derechos y obligaciones de la Seguridad Social; suspensión, modificación y extinción del contrato de trabajo. 2021 - 2023

POSGRADO EN PUBLICIDAD, MARKETING Y SOCIAL MEDIA ESCUELA DE NEGOCIOS EUROPEA DE BARCELONA

Módulos: Marketing, e-commerce, Publicidad, Posicionamiento SEO y Community Manager. 2017 - 2018

LICENCIATURA EN PERIODISMO UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA

Especialidad en la rama de Radio y Deportes. 2003 - 2008