

Contactar

Ángela Cid

Jefe de proyecto

Pozuelo de Alarcón, Comunidad de Madrid, España

Extracto

Apasionada por la gestión y dirección comercial, con experiencia de más de 18 años en proyectos Contact Center especialmente en ventas. Creando, liderando, impulsando y dirigiendo campañas de diversos sectores: financiero, telecomunicaciones, seguros, inversión, entre otros.

Entusiasmada con todo lo relacionado con la innovación y creatividad.

Trabajo con pasión, dedicación, gran exigencia y ambición.

Colaboro en eventos a nivel nacional e internacional promoviendo imagen de marca de mis clientes.

Experiencia

Softtek

Jefe de proyecto

agosto de 2017 - Present (7 años 4 meses)

Las Rozas de Madrid, Comunidad de Madrid, España

En dependencia de la dirección general de la compañía, siendo responsable de cuentas de diferentes áreas o servicios: telecomunicaciones, alarmas/seguridad y energía; me encargo de:

- Proponer la estrategia y los objetivos específicos de Operaciones y dirigir su implantación adoptando las medidas correctoras oportunas ante desviaciones
- Planificar la estrategia y los objetivos del ámbito de Operaciones de acuerdo al plan estratégico y a la evolución de la empresa, con el fin de alcanzar el cumplimiento de facturación y rentabilidad de la compañía.
- Análisis del coste de generación de lead y rentabilidad
- Contacto con Marketing para elaborar la estrategia de Inversión y posicionamiento

- Interlocución y negociación con el cliente del servicio asignado para garantizar el cumplimiento
- Supervisión y análisis de las bases de datos y colas de trabajo
- Implementar modelo de venta y capacitación comercial
- Dirigir, motivar y orientar al equipo
- Implantar y controlar planes de acción para la consecución de objetivos.
- Planificación de los equipos de trabajo, seguimiento, análisis de ratios (resultados, rotaciones, absentismo, vacaciones, etc...)
- Control de la Cuenta de resultados del proyecto
- Velar por el cumplimiento de los parámetros de venta cuantitativos y cualitativos exigidos por el operador.
- Realizar objetivos mensuales y seguimiento de los mismos.
- Elaboración y reporte de informes a la Dirección

Pepper Financial Services Group
 Responsable de Proyecto Venta Cruzada
 junio de 2016 - julio de 2017 (1 año 2 meses)
 Madrid y alrededores, España

En dependencia de la dirección comercial, me encargo de:

- Planificar la estrategia y los objetivos con el fin de alcanzar el cumplimiento de facturación de la compañía.
- Garantizar el cumplimiento de los KPIs y SLAs
- Gestión de las bases de datos
- Propuesta de estrategia CRM y estrategia comercial
- Participar en la selección y formación del equipo
- Dirigir, motivar y orientar al equipo
- Planificación de los equipos de trabajo, seguimiento, análisis de ratios (resultados, rotaciones, absentismo, vacaciones, etc...)
- Control de calidad de los servicios.
- Elaboración de informes de seguimiento y reporting

Leading Solutions Sales & Services

Manager Contact Center

enero de 2015 - junio de 2016 (1 año 6 meses)

Madrid y alrededores, España

En dependencia de la Dirección General de la compañía, soy responsable de implantación del servicio del área comercial de campañas outbound como nueva línea de negocio interna. Siendo miembro del comité de dirección, me encargo de:

- Implantación del nuevo modelo de gestión en los diferentes proyectos de Contact Center
- Desarrollo de objetivos específicos de Operaciones, calidad, IT y dirigir su implementación
- Elaboración del plan de proyecto
- Elaboración del presupuesto
- Elaboración del plan de implantación y transición
- Gestión de las bases de datos
- Dirigir la selección y formación del equipo
- orientar al equipo
- Implantar y controlar planes de acción para la consecución de objetivos.
- Control de la Cuenta de resultados de los proyectos
- Control de calidad de los servicios.

Teleperformance

Responsable de ventas

septiembre de 2014 - enero de 2015 (5 meses)

Madrid y alrededores, España

Gestión y coordinación de proyecto de venta fría de importante compañía aseguradora,

Análisis de resultados del proyecto

Elaborar planes de acción sobre las desviaciones detectadas

Auditoría y revisión de script

Estudio y filtros de base de datos

Gestión de personal

Gold Creek

Responsable de proyecto Ventas

enero de 2014 - julio de 2014 (7 meses)

Madrid y alrededores, España

Responsable de equipo de ventas en Call Center con 11 - 20 personas a cargo, reportando a la dirección comercial, en servicio de venta de energía a PYMES y Grandes Cuentas

Asegurar el objetivo de venta tanto en volumen como en calidad

Filtros de la base de datos

Creación de dial rules y mejora de procesos

Planes motivacionales para el equipo

Auditoría y revisión de script

Impartir Formación en técnicas de venta y habilidades comerciales

Gestión de rutas para el equipo comercial de calle

Transcom

11 años 3 meses

Manager de formación y calidad

noviembre de 2011 - septiembre de 2013 (1 año 11 meses)

Madrid y alrededores, España

Dependiendo del Director Regional (Iberia & Latam) de Formación y Calidad, en servicios principalmente de Banca y Telecomunicaciones (Banco Santander, Bankinter, Orange, Ono...) me encargo de,

- Definición, implementación y monitorización del Plan de Calidad de los servicios
- Desarrollo y ejecución de planes de acción específicos para la mejora de resultados: formaciones, coaching y scripts de producto.
- Creación y revisión de los materiales de formación y los test periódicos de conocimientos.
- Definición de los perfiles para la selección de agentes
- Negociación con los clientes los SLA's de calidad
- Identificación de áreas y oportunidades de mejora.
- Asegurar la calidad de las formaciones y actualización de los contenidos
- Previsión del plan de calidad anual
- Facturación de formaciones
- Planificación de formaciones bonificadas

Responsable de Servicio Contact Center

julio de 2011 - noviembre de 2011 (5 meses)

Responsable de campañas de emisión con 21 - 50 personas a cargo,

- Realización de briefing con los clientes para la implantación del proyecto
- Implementación del servicio según los objetivos definidos, dimensionando el equipo, estableciendo horarios y distribuyendo tareas en función de los objetivos fijados.
- Supervisión de la productividad de las campañas
- Elaboración y análisis de informes para la identificación de causas de desviaciones.
- Elaboración del presupuesto

Formadora

mayo de 2010 - noviembre de 2011 (1 año 7 meses)

Madrid y alrededores, España

- Acogida de nuevas incorporaciones al servicio y tutorización.
- Supervisión de la labor de los gestores para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Control de gestión del tiempo del equipo.
- Resolución de incidencias.
- Monitorizaciones de cumplimientos de Calidad.
- Participación en los procesos de evaluación del rendimiento, para fomentar el desarrollo de habilidades y competencias.
- Realización de manuales internos de proceso y producto

Responsable de equipo

junio de 2005 - mayo de 2010 (5 años)

Madrid y alrededores, España

Gestión de equipo de 20 teleoperadores de servicio de atención al cliente,

- Asegurar el cumplimiento de tiempos de gestión, procedimientos y objetivos
- Control de absentismo y planificación de vacaciones
- Control de ratios, eficacia y eficiencia

Gestor Atención al cliente

julio de 2002 - mayo de 2005 (2 años 11 meses)

Madrid y alrededores, España

- Atención al cliente en el servicio de banca a distancia de importante cliente financiero
- Recepción y emisión de llamadas

Wam Financial

Recepcionista

agosto de 2002 - mayo de 2003 (10 meses)

- Tramitación de solicitudes de servicio
- Coordinación de reuniones
- Control de llamadas locales
- Control de mensajería
- Recepción visitas
- Elaboración de presupuestos

Educación

Universidad Carlos III de Madrid

Diplomatura, Ciencias Empresariales · (2009 - 2012)