

# Aitana

## Resumen profesional

Profesional con una excelente capacidad de organización, capaz de simultanear varias tareas.

Experiencia en la planificación y desarrollo de las capacidades de las personas.

Capaz de detectar fácilmente áreas de mejora y proponer posibles soluciones de forma proactiva.

Clara orientación al cliente y a la calidad del servicio que se le presta. Capaz de garantizar unos elevados niveles de satisfacción del cliente

## Aptitudes

Organización del trabajo  
Toma de decisiones  
Carácter analítico  
Trabajo bajo presión  
Sistemas de calidad  
Cumplimiento de plazos  
Propuesta de mejoras  
Atención al cliente  
Elaboración de documentación  
Experiencia en Microsoft Office (Axapta, 365)  
Gestión de personal  
Planificación del flujo de trabajo  
Diseño de presentaciones

## Formación

Formación Básica Prevención Riesgos Laborales (50h)  
Master Dirección de RRHH  
MBA  
Grado medio Gestión Administrativa

Curso excelencia telefónica (20h)  
Curso Estrategias comerciales (20h)  
Curso mandos intermedios (50h)  
Curso Secretariado de Dirección (256h)  
Curso de Selección de personal (20h) + Prácticas

## **Historial laboral**

Enero 2023- Actualidad

**Bridgestone, San Sebastián de Los Reyes**

Gestión administrativa de reclamaciones técnicas

- Atender las gestiones del buzón mail
- Mantener archivos de las incidencias pendientes y llevar un seguimiento del mismo.
- Preparar cartas de dictámenes y enviarlas por correo electrónico
- Registro de nuevas incidencias que llegan al buzón, etc.
- Comunicación con los distintos stakeholders
- Gestión administrativas que surjan del día a día.

Febrero 2022 – Enero 2023

**Chanel, Madrid**

Área administración logística y ventas

Pedidos ordinarios y revisión de pedidos EDIcom, tramitación y gestión de pedidos fuerza de venta.

Rappel para España y Portugal

Gestión incentivos a clientes

Facturación del Corte Ingles

Seguimiento logístico de pedidos y gestión de citas. Gestión de recogidas y abonos.

Septiembre 2016 - Marzo 2021

**Assa Abloy Entrance System Alcobendas, MD**

Planner Servicio técnico

Planificar y coordinar las visitas para los clientes, tanto las contratadas por servicio como las incidencias en los equipos que surgían diariamente.

Gestionar y alimentar el sistema que envía los trabajos.

Monitorear el desarrollo y cumplimiento de los trabajos y niveles de servicio

Interlocución entre cliente y empresa

Atención y asesoramiento al cliente.

Marzo 2015 - Septiembre 2016

**Prosegur Madrid, Madrid**

## Operador Central de Alarmas

Atendiendo los saltos de alarma y resolviendo incidencias, tanto para entidades bancarias como particulares y pequeño comercio.

Realizando mantenimientos remotos bidireccionalmente y programaciones remotas

Octubre 2013 - Diciembre 2015

### **Refrival Madrid, Madrid**

#### Gestor Grandes Cuentas

Identificación y anticipación a posibles problemas y necesidades para lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Planificación de tareas y apoyo a otros departamentos en caso necesario.

Proactividad y atención cuidada al cliente para la consecución de los objetivos marcados.

Atención y asesoramiento al cliente.

Búsqueda de soluciones que garanticen la satisfacción del cliente y al mismo tiempo sean viables para la compañía.

Arrancando nuevo proyecto en las oficinas del cliente , como atención al cliente liderando la coordinación del cliente (Unilever) con la empresa logística para la reparación y almacenamiento de equipos de frio.

Para grandes cuentas como Berlys, Nespresso, Grupo Vips, Heineken, desarrollando labores como gestión de incidencias y control de facturación.

Interlocución con los clientes asignados para el seguimiento de la cuenta desde un punto de vista de servicios y apoyo al departamento comercial de la cuenta.

Control de stock de proveedores de servicio

Abril 2012 - Septiembre 2013

### **TYCO-ADT LAS ROZAS, MADRID**

#### OPERADOR CENTRAL DE ALARMAS

Realización de tareas repetitivas, manteniendo la concentración en todo momento.

Atendiendo las incidencias de los clientes en el turno de noche.

Realización remota de acciones sobre el sistema de alarma y programaciones

Mayo 2010 - Diciembre 2011

### **Gunnebo Madrid, Madrid**

#### Responsable técnico

Gestionando/supervisando los técnicos en Andalucía Oriental.

Atendiendo las reclamaciones técnicas de los clientes.

Realizando rutas del departamento técnico.

Supervisando la facturación de las empresas contratadas para agilizar la resolución de las averías.

Control de gastos y optimización de recursos, reduciendo la externalización de servicios en un 80%

Identificación y anticipación a posibles problemas y necesidades para lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Noviembre 2007 - Abril 2009

**Securitas Direct Las Rozas, Madrid**

Supervisor Front Office

Gestión de su equipo de trabajo, incluidas la planificación de horarios, las horas extras y el absentismo. El equipo era de 40 personas.

Realización de informes diarios de llamadas y nivel de servicio.

Controles en el proceso de la recepción de la llamada para verificar la calidad del servicio y así detectar áreas de mejora.

Revisión de los resultados laborales de la plantilla a cargo mediante la realización de escuchas y posteriores auditorías y coaching.

Marzo 2005 - Octubre 2007

**Securitas Direct Spain SAU Las Rozas, MD**

Coordinadora Welcome Service

Colaboración en el arranque creación y organización desde el comienzo del departamento. El departamento estaba formado por 25-35 personas.

Realizando y gestionando posibles incidencias de los clientes en los primeros 45 días dentro de la compañía y tratando con la parte comercial, además de intentar detectar áreas de mejora dentro de la compañía.

Formación de las nuevas incorporaciones y seguimiento de su trabajo para alcanzar los objetivos de calidad necesarios para el departamento.

Elaboración de manuales para la formación.

Aplicación de estrategias para fomentar la venta de nuevos productos de la compañía.

Identificación y anticipación a posibles problemas y necesidades para lograr una mayor eficiencia y satisfacción del cliente.

Búsqueda de soluciones en colaboración con otros departamentos que garanticen la satisfacción del cliente y al mismo tiempo sean viables para la compañía.