

ID-52596 Ana M.

28045 Madrid
27/09/1986



Experiencia

El Corte Inglés (2005-2007)

Teleoperadora de Recepción de Pedidos y Telemarketing

Recepción de llamadas para la tramitación de pedidos de clientes.
Emisión de llamadas para campañas comerciales.
Gestión de pedidos del Club de Vinos de El Corte Inglés.

El Corte Inglés (2007-2010)

Coordinadora del Departamento de Recepción de Pedidos (2007-2010)

Coordinadora del Departamento de Telemarketing y Club de Vinos (2010-)

Coordinación y gestión laboral de 20-30 agentes.

Planificación, estructuración y distribución del trabajo:

- Dimensionamiento de los recursos necesarios (personal y tiempo necesario).
- Evaluación del conocimiento del personal para la distribución de las tareas.
- Reparto de tareas en función del volumen, conocimiento y recursos disponibles.

Nexo interdepartamental (marketing, stock, logística, atención al cliente) así como nexo con empresas colaboradoras del grupo.

Formación de nuevo personal.

Control de calidad.

Elaboración de informes de productividad.

Atención y soporte de los agentes del área.

Gestión y coordinación del servicio de atención al cliente del Club de Vinos de El Corte Inglés.

Asistencia a grupos de trabajo relacionados con la mejora de los aplicativos utilizados.

Elaboración de informes con herramientas de Business Intelligence (MicroStrategy) y análisis de datos (Excel).

Formación

Licenciatura en Derecho (2010-2017)

Universidad Complutense de Madrid

Habilidades

Excelente capacidad de liderazgo de equipos.

Soltura en el análisis de escenarios para la previsión de futuras necesidades y/o mejoras.

Buena disposición para negociaciones y resolución de conflictos.

Facilidad para el aprendizaje de nuevos procedimientos así como en el manejo de nuevas aplicaciones necesarias para el desarrollo de la tarea encomendada.

Excelente capacidad de comunicación.

Conocimiento medio del inglés.

Alto conocimiento en Office: Word, Excel y PowerPoint.