

## - ANÓNIMO

Dirección web: <http://veronicalc.micvweb.com>

Ciudad: LUGO CP: 27004(Lugo) País: España



---

## EXPERIENCIA:

6/2000 - 6/2001 Empresa: CONFECCIONES VALIÑO

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Dependiente en comercio dedicado a textil de señora caballero y niño, lencería y zapatería. Realizando trabajos de atención al cliente, almacén y ayuda al modisto en los arreglos

Ciudad: LUGO País: España

-----

2/2001 - 9/2002 Empresa: SAM

Sector Empresarial: Compras

Area Profesional:Telecomunicaciones

Descripción del puesto: Prácticas en redes, helpdesk y trabajo administrativo.

Ciudad: BARCELONA País: España

-----

6/2003 - 1/2007 Empresa: SYKES ENTERPRISES

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Marketing

Descripción del puesto: Comercial-telemarketing, atención al cliente y soporte técnico para las cuentas UNI2 RESIDENCIALES, WANADOO ADSL y ORANGE

Ciudad: LUGO País: España

-----

5/2009 - 4/2010 Empresa: SYKES ENTERPRISES

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Telecomunicaciones

Descripción del puesto: soporte técnico telefónico y por email de telefonía móvil, productos informáticos, audio, Video y electrodomésticos del hogar, a cliente final para la cuenta SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA, gestión de reclamaciones y Back office. Uso de SAP.

Elaboración y grabación de los mensajes de IVR para la línea de atención al cliente, grandes clientes y línea de El Corte Inglés de SAMSUNG. Uso de SAP-CS

Ciudad: LUGO País: España

-----

4/2010 - 4/2011 Empresa: SYKES ENTERPRISES

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Control de Calidad

Descripción del puesto: Control de calidad en el área de soporte técnico de más de 60 agentes para la cuenta SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA. Elaboración de guiones y reportes para calibración de calidad con el cliente final. Formación a nuevas incorporaciones tanto de calidad como de soporte técnico para línea de GSM telefonía móvil . Uso de SAP-CS, SAP G-CIC Y SAP Web service.

Elaboración y grabación de los mensajes de IVR para la línea de atención al cliente, Grandes clientes y línea de El Corte Inglés de SAMSUNG

2007-2009 Sykes Enterprises

Ciudad: LUGO País: España

---

4/2011 - 2/2013 Empresa: ABANTE BPO

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional: Telecomunicaciones

Descripción del puesto: Coordinadora de equipo de más de 20 agentes en el área de soporte Técnico para la cuenta SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA. Supervisión de reclamaciones de cliente y organismos públicos, control de la línea de promociones y gestión de las mismas. Contacto directo con el cliente y con las divisiones de marketing para soporte de promociones, reportes de bases de datos y factura. Uso de SAP-CS, SAP G-CIC Y SAP Web service.

Formación a nuevas incorporaciones tanto de calidad como de atención al cliente y gestión de promociones.

Elaboración y grabación de los mensajes de IVR para la línea de atención al cliente, grandes clientes y línea El corte inglés de SAMSUNG

Ciudad: LUGO País: España

---

2/2013 - / Empresa: INDENOR

Sector Empresarial: Construcción y Extracción

Area Profesional: Administración

Descripción del puesto: Facturación, presupuestos, comercial, introducción de datos, gestión de pedidos y atención al cliente de empresa de construcción de piscinas.

Visita a clientes para ventas de presupuestos facilitados y captación de nuevos clientes a través de visitas y redes sociales.

En épocas de verano ayuda en el mantenimiento y limpieza de las obras en contratación

TRABAJO A MEDIA JORNADA.

Ciudad: LUGO País: España

---

7/2013 - 2/2014 Empresa: ENE EFE

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Comercial y atención al cliente en tienda de textil moda mujer.

Máximo responsable de la tienda en mi horario, atención al cliente, reposición de mercancía, control de stock etiquetado, y mantenimiento y limpieza del local

Ciudad: LUGO País: España

---

---

## **FORMACIÓN ACADÉMICA:**

-INGENIERIA TECNICA INFORMATICA DE SISTEMAS

Ingeniero Técnico

Informática y nuevas tecnologías

Programación, ingeniería y tecnología de computadores, lenguaje binario.

Internet, administración de equipos, redes, bases de datos, Microsoft office curso avanzado de Excel , Microsoft Outlook, Access, photoshop, SAP 7 años de experiencia en SAP .

Reparación de equipos, administración de redes y programas.

Centro: UNED

Ciudad: CORUÑA (España)

---

9-2003 TÉCNICO EN INFORMATICA DE SISTEMAS

FP3 / Grado Superior

Informática y nuevas tecnologías

Internet, administración de equipos, redes, bases de datos, Microsoft office curso avanzado de Excel , Microsoft

Outlook, Access, photoshop, SAP 7 años de experiencia en SAP .  
Reparación de equipos, administración de redes y programas.

Centro: A PIRINGALLA  
Ciudad: LUGO (España)

-----

## **FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:**

### **MANIPULADOR DE ALIMENTOS**

Hostelería

Centro de Estudios: ACADINFO

Información adicional: Certificado de manipulador de alimentos

-----

### **COORDINADOR DE CALL CENTER CICLO I**

Gestión de Empresas

Centro de Estudios: ACE

Información adicional: SECTOR CONTACT CENTER  
nominas y convenio

-----

### **LEY ORGANICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Gestión de Empresas

Centro de Estudios: ACE

Información adicional: Disposiciones generales  
principios de la protección de datos  
derechos de las personas  
disposiciones sectoriales  
infracciones y sanciones

-----

### **COMUNICACION PARA EL COORDINADOR**

Gestión de Empresas

Centro de Estudios: ACE

Información adicional: Comunicación eficaz interna  
comunicación con clientes

-----

### **LIDERAZGO Y GESTION DE EQUIPOS**

Gestión de Empresas

Centro de Estudios: ACE

Información adicional: Liderazgo y motivacion  
funciones del mando

-----

### **CALIDAD DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Comunicación

Centro de Estudios: ACE

Información adicional: Calidad de atención al cliente

gestión comercial

---

### **IDIOMAS:**

Idioma: Español Nivel: Nivel Profesional

Comentarios: NATIVO

Título: nativo

---

Idioma: Inglés Nivel: Nivel Intermedio

Comentarios: acostumbrada a comunicarme en inglés hablado y escrito por tipo de trabajo con relación con directivos coreanos

Centro de Estudios: SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA

---

### **INFORMÁTICA:**

Idioma: Español Nivel: Nivel Profesional

Comentarios: NATIVO

Título: nativo

---

Idioma: Inglés Nivel: Nivel Intermedio

Comentarios: acostumbrada a comunicarme en inglés hablado y escrito por tipo de trabajo con relación con directivos coreanos

Centro de Estudios: SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA

---

### **OBJETIVOS PROFESIONALES:**

Desde hace más de 10 años he trabajado en el ámbito de atención al cliente y soporte técnico y administrativo. Me gustaría trabajar en este ámbito porque me encanta trabajar de cara al cliente y es lo que se hacer.

---

### **LOGROS Y RESULTADOS:**

En el año 2003 comencé mi carrera laboral como comercial telefónico llegando siempre a cumplir los objetivos marcados por la cuenta, razón por la cual ascendí primero a gestor telefónico y posteriormente a coordinadora de una cuenta con más de 30 agentes pasando por analista de calidad de la misma.

He sido elegida por el cliente como la voz oficial de atención al cliente en las grabaciones de mensaje de bienvenida y he llegado a ser la máxima responsable de la gestión de personal y promociones para la marca samsung.

---

### **CUALIDADES:**

Adaptable, Colaborador, Comunicativo/a, Determinado/a, Enérgico/a, Entregado/a, Gracioso/a, Honesto/a, Meticuloso/a, Persistente, Persuasivo/a, Responsable, Servicial, Sociable, Trabajador/a

---

### **INTERESES:**

Ciclismo, Cine/Películas, Esquí/Deportes de invierno, Gimnasio/Aerobic, Ir de Compras

---

### **DISPONIBILIDAD:**

Estoy dispuesto a viajar

, No estoy dispuesto a trabajar en el extranjero

, No estoy dispuesto a trabajar fuera de mi región

---

### **ENLACES WEB RELACIONADOS:**

Links relacionados: <http://www.abantebpo.com>

Dirección web: <http://www.micvweb.com/veronicalc>

Documentos Anexados: <https://micvweb.com/ficheros/808011.DOC>

---

- ANÓNIMO

Curriculum generado con <http://www.micvweb.com>

---