

- ANÓNIMODirección web: <http://orionescorpio.micvweb.com>

Ciudad: Ponferrada CP: 24404(León) País: España

**EXPERIENCIA:**

7/2001 - 8/2001 Empresa: IFA

Sector Empresarial: Consumo

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Reponer existencias en las estanterías del supermercado, colocar los pedidos en el almacén, ayudar a cargar los pedidos a los clientes y ayudar a los chóferes a llevar determinados pedidos a los clientes.

Ciudad: Ponferrada País: España

6/2003 - 7/2012 Empresa: Vitro Cristalglass S.L.

Sector Empresarial: Construcción y Extracción

Area Profesional: Administración y Recursos Humanos

Descripción del puesto: Encargado del Dep. de Precios, entre las funciones que realizaba las más importantes eran:

Atención vía telefónica de los clientes que llevaba directamente el jefe de ventas.

Gestionar presupuestos de los clientes envío de ofertas, valoraciones, aclarar incidencias en las facturas, gestionar dudas sobre las características técnicas del vidrio de la obra, etc

Apoyo a la red de comerciales de la empresa analizar obras, dar precios, aclarar dudas de facturación, etc .

Actualización de tarifas, condiciones de clientes y creación de ofertas en el sistema informático.

Estudio de obras para analizar la rentabilidad de la misma cálculo de mermas, solicitar mejora de costes del vidrio en grandes obras, mirar alternativas para ofrecer productos equivalentes con precios mas competitivos, etc

Revisión de pedidos para evitar incidencias de facturación.

Aclaración de posibles incidencias de facturación con el cálculo de los abonos y estudio del motivo de los mismo.

Llegué a tener a 2 personas como máximo a mi cargo.

También llegué a gestionar las incidencias de roturas en los viajes y las anulaciones de los pedidos por parte de los clientes mirar en que proceso de fabricación estaba el pedido para parar el proceso de producción y así evitar el coste de producirlo. Además de repercutir el coste de la parte producida al cliente

Del puesto puedo destacar que aprendí a trabajar bajo situaciones de mucho estrés, manejar muchas tareas a la vez, optimizar las tareas para gestionar el tiempo lo mejor posible, mejorar la negociación con los clientes y aprender a realizar tareas de los diferentes departamentos.

Ciudad: Ponferrada País: España

10/2012 - 10/2012 Empresa: Telemark

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional: Telecomunicaciones

Descripción del puesto: Teleoperador del departamento de ventas:

Venta vía telefónica del ADSL de la compañía Jazztel, explicación de las ventajas de contratar con la compañía y realización de la oferta en función de la cobertura que le llegaba al cliente al domicilio.

En este trabajo aprendí a mejorar el cierre de venta y a mejorar mis dotes comerciales.

Ciudad: León País: España

11/2012 - 2/2013 Empresa: Transcom Worldwide León

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Teleoperador del Departamento de Reten Home, funciones a destacar: retención y fidelización del cliente, evitar la baja del cliente, averiguar el motivo por la cual quiere darse de baja, solucionar

su incidencia técnica, de facturación, de activación del adsl, etc . , aplicar políticas descuentos, bonos de llamadas, etc . con el objetivo de que el cliente renoverá la confianza con la compañía.

En este departamento aprendí a mejorar las formas de negociación con los clientes, escucharles y sobre todo a saber gestionar en cada llamada un poco mejor cualquier problemática planteada.

Ciudad: León País: España

11/2013 - 4/2014 Empresa: CC and CC Bembibre

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Departamento de Atención al cliente de Ono recepción de llamadas :

Departamento especializado en reclamaciones. Funciones a destacar:

Resolver cualquier duda, consulta o incidencias de los clientes sobre las facturas emitidas.

Gestionar y agilizar consultas sobre el proceso portabilidad de la línea del teléfono fijo y móvil.

Labores de retención para aquellos clientes que llamen indicando que se las ha acabado una promoción.

Funciones de venta: mejorar el servicio contratado aumentando la velocidad, ofreciendo contratación de móvil o TV de Ono .

La experiencia en este departamento me ha permitido mejorar la comunicación con los clientes, mejorar la explicación de cualquiera de las dudas planteadas, mejorar las habilidades comerciales y captar de forma mas rápida cual es la incidencia del cliente para solucionar cuanto antes dicha incidencia.

Ciudad: Ponferrada País: España

5/2014 - 1/2016 Empresa: CC and CC Bembibre

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Departamento de Back Office Reclamaciones de Vodafone-One emisión de llamadas :

Departamento que se encarga de solucionar cualquier incidencia con el cliente: una promoción no aplicada, una baja mal gestionada, consumos mal facturados.

El objetivo de dicho departamento es solucionar la incidencia y buscar que la satisfacción del cliente.

La experiencia en este departamento me ha ayudado a mejorar en la escucha activa, a llevar la dirección de llamada y buscar a través de la empatía de solucionar la incidencia que el cliente manifiesta, con el objetivo de que se sienta bien valorado, satisfecho con la solución dada y siga confiando en la compañía.

Ciudad: Ponferrada País: España

1/2016 - 9/2016 Empresa: CC and CC Bembibre

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Departamento de Calidad Atención al Cliente Vodafone-One:

Cumplimiento de procesos para la correcta atención telefónica al cliente, buscando la excelencia y la resolución de la incidencia del cliente.

Seguimiento de los diferentes agentes para ver la correcta evolución y la consecución de los objetivos marcados para cada uno de ellos.

Elaboración de planes individuales en los cuales se realizaban feedback-/coaching personalizados para consolidar los procesos y mejorar en la atención telefónica.

Elaboración de diferentes informes para detallar la evolución percibida semanalmente en los diferentes agentes.

La experiencia en dicho departamento saber gestionar equipos, asumir responsabilidad, realizar planes individuales a los agentes para ver su evolución y mejorar sus datos.

Ciudad: Ponferrada País: España

10/2016 - 1/2017 Empresa: Rtc Solutions S.L.

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional:Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Quality Formador del Dep. de Ventas de Más Móvil: encargado de realizar las formaciones iniciales a los agentes que se incorporaban al proyecto.

Realización de auditorias con el objetivo de mejorar la calidad de la llamada y los datos de venta de cada agente.

Realización de los diferentes informes en el que se indicaban la evolución de cada agente, incidencias a la hora de realizar alguna venta, análisis de la competencia, etc

Dicha experiencia me ha permitido ser el responsable de realizar las formaciones iniciales de los agentes, realizar un seguimiento a cada uno de ellos y realizar planes individuales, realizar análisis de la competencia para saber sacar ventaja del producto que ofrecíamos, realización de feedback con el cliente más móvil para analizar diferentes llamadas, etc .

Ciudad: Ponferrada País: España

1/2017 - 4/2017 Empresa: Ayuntamiento de Ponferrada

Sector Empresarial: Administración/Oficina

Area Profesional: Servicios Sociales - ONGs

Descripción del puesto: Realización de prácticas Externas del Grado de Trabajo Social de la Uned, la duración ha sido de 285 horas. Se ha realizado en el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Ponferrada. Durante las prácticas he visitado todos los programas del Ayuntamiento y además he estado con una trabajadora Social para poner en prácticas los conocimientos teóricos.

Las funciones realizadas durante las prácticas han sido:

Atención al público, entrevistas, visitas domiciliarias, información de los recursos disponibles, contacto con diferentes profesionales, realización de informes sociales y programas individualizados de inserción.

Además, del manejo del programa informático SAUSS en la cual se actualizaba todas las gestiones realizadas con todos los usuarios.

La experiencia en dichas prácticas me ha permitido mejorar en aspectos como mejorar en aspectos como la empatía, saber escuchar a las personas, llevar correctamente una entrevista, etc

Ciudad: Ponferrada País: España

FORMACIÓN ACADÉMICA:

6-2003 Técnico Superior en Administración y Finanzas

FP3 / Grado Superior

Administración y Dirección de Empresas

Contabilidad, Recursos Humanos, Gestión Financiera, Marketing, Gestión de Aprovisionamiento

Centro: Virgen de la Encina

Ciudad: Ponferrada (España)

9-2017 Grado de Trabajo Social

Grado

Ciencias Sociales

Gestión de Ongs, Micro y Macroeconomía, servicios Sociales, Trabajo Social con Familias, con Grupos.

Trabajo Social con Drogas

Derecho

Centro: Universidad a Distancia Uned

Ciudad: Ponferrada (España)

OBJETIVOS PROFESIONALES:

Busco en todo trabajo aprender del nuevo sector, ser mejor trabajador y mejor persona.

Soy una persona que le apasionan los retos y aprender de los nuevos sectores.

CUALIDADES:

Amable, Colaborador, Comprometido/a, Comunicativo/a, Diligente, Enérgico/a, Entregado/a, Flexible, Fuerte, Gracioso/a, Honesto/a, Imaginativo/a, Meticuloso/a, Persistente, Persuasivo/a, Preciso/a, Productivo/a, Responsable, Seguro/a, Sensible, Sociable, Tenaz, Trabajador/a, Versátil

INTERESES:

Atletismo, Baloncesto/Voleibol, Boxeo/Lucha Libre, Ciclismo, Cine/Películas, Cocinar, Fútbol/Rugby, Literatura/Historia, Música Dance/Electrónica, Naturaleza, Viajar/Turismo

DISPONIBILIDAD:

Estoy dispuesto a viajar

, No estoy dispuesto a trabajar en el extranjero

, Estoy dispuesto a trabajar fuera de mi región

ENLACES WEB RELACIONADOS:

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

- ANÓNIMO

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