

- ANÓNIMO

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

Ciudad: terrassa CP: 08227(barcelona) País: España



EXPERIENCIA:

11/1998 - 12/1999 Empresa: DTG

Sector Empresarial: Atención al cliente

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: teleoperador telefónico.servicio de atención al cliente de Retevisión y gestor de cobros y endeudamiento

Ciudad: Barcelona País: España

12/1999 - 12/2000 Empresa: Citibank España

Sector Empresarial: Contabilidad-Financiera

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: Atención al cliente Servicio de Información

-Asesoramiento financiero y gestión de transacciones bancarias on-line

-Gestión de incidencias y reclamaciones

-Training de los productos financieros y sistemas informáticos a las nuevas incorporaciones

-Gestión, asesoramiento y resolución de incidencias Departamento Activo Indirecto Hipotecas y Financiación de Autos

Ciudad: barcelona País: España

12/2000 - 3/2003 Empresa: Citibank España

Sector Empresarial: Contabilidad-Financiera

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: -Supervisión y dirección del departamento de Banca Telefónica España

-Coordinación junto con el departamento de Training de los gestores del departamento

-Evaluación y seguimiento de los objetivos de calidad del servicio

-Participación en el proceso de selección del personal del departamento

-Responsable de la coordinación junto con Departamento de Marketing de la información en el lanzamiento de nuevos productos y promociones de tarjetas de crédito

Ciudad: barcelona País: -

3/2003 - 3/2005 Empresa: Login Control

Sector Empresarial: Informática

Area Profesional:Atención al cliente,Comercio minorista,cosmética

Descripción del puesto: -Supervisión y dirección departamento front-office y back office

-Evaluación y seguimiento de los objetivos de calidad

-Responsable de coordinación seguimiento incidencias y reclamaciones de clientes particulares y pymes fidelización productos informáticos y retener posibles bajas de productos

-Implementación de los criterios de evaluación del desempeño del personal al cargo 20 técnicos y 4 coordinadores rangos salariales y evaluación cuantitativa y cualitativa

-Formación de atención al cliente de las nuevas incorporaciones así como su selección en coordinación con RRHH

Ciudad: Barcelona País: España

4/2005 - 10/2010 Empresa: HMC

Sector Empresarial: Hosteleria, restauración y turismo

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Responsable comercial campañas de fidelización a clientes con grupos europeos de hoteles de alto standing

-control y supervisión de grupo de venta 24 personas emisión de llamadas

Ciudad: Barcelona País: España

10/2010 - 12/2011 Empresa: Client Contact Center

Sector Empresarial: Consultoría

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Apertura de nuevas cuentas, presupuestos, presentaciones y gestión de servicios.

Ciudad: Barcelona País: España

12/2011 - 7/2012 Empresa: Reparalia Direct

Sector Empresarial: Comercial

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto:

-dirección, gestión y motivación de los empleados del call center

-cumplimiento de los objetivos y kpis requeridos por el departamento

-participación en argumentarios para el lanzamiento de las campañas

-elaboración de informes de seguimiento de campañas y planes de acción de mejora

Ciudad: Barcelona País: España

7/2012 - 2/2013 Empresa: Eden Springs

Sector Empresarial: Otro no especificado

Area Profesional: Comercial - Ventas

Descripción del puesto: Control y supervisión del departamento

-Implementación procesos de retención y fidelización de clientes en coordinación con Marketing y Operaciones

Ciudad: Barcelona País: España

FORMACIÓN ACADÉMICA:

6-1997Periodismo
Licenciado
Comunicación
Periodismo prensa, radio y televisión
Centro: UAB
Ciudad: Barcelona (España)

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:

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

- ANÓNIMO

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