Loren Gonzalez

Técnico de call center

DIRECCIÓN	Plaza Ceballos, Murcia, 30003, España	TELÉFONO	+34911230603
EMAIL	email@email.com	FECHA / LUGAR DE NACIMIENTO	12/07/1995 / España
NACIONALIDAD	Española	PERMISO DE CONDUCIR	B

01 PERFIL

Representante profesional y personal de Call Center, con 3 años de experiencia, manejando llamadas entrantes y salientes para empresas de telecomunicaciones y minoristas.

02 EXPERIENCIA LABORAL

Abr 2019 — Presente

Murcia

Agente de Call Center en CallME

CallME es un Call Center de telecomunicaciones global Español. Como agente de Call Center trabajo en un equipo de 70 personas y soy responsable de responder las llamadas entrantes de los clientes. Mis actividades diarias incluyen:

- Contestar aproximadamente 200 llamadas entrantes de clientes por día, de manera amigable y cortés.
- Discutir problemas de facturación con el cliente y ofrecer posibles soluciones.
- Proporcionar información sobre productos y servicios adicionales.
- Seguir el guión conversacional proporcionado por CallME y mantener las llamadas del cliente por menos de 10 minutos.
- Escalar llamadas de clientes a mi supervisor, si es necesario.

Mar 2017 — Abr 2019

Alicante

Técnica de Call Center en Alimentos MRS

Alimentos MRS es una empresa de alimentos en España, que cuenta con su propio Call Center para coordinar sus pedidos y reclamos. Como técnica de Call Center, trabajé en un equipo de 15 personas y fui responsable de las llamadas entrantes y salientes de los clientes. Mis actividades diarias incluyeron:

- En promedio, contestar 40 llamadas entrantes de clientes durante un turno.
- Tomar pedidos, ingresar pedidos en nuestro sistema patentado y proporcionar a los clientes sus números de pedido y la fecha de entrega aproximada.
- Realizar llamadas de clientes salientes para informar a los clientes cuándo habrá un retraso en la fecha de entrega o si hubo un problema con el procesamiento de pagos.
- Discutir problemas de facturación con el cliente y ofrecer posibles soluciones.
- Escalar llamadas de clientes a mi supervisor, si es necesario

03 EDUCACIÓN

Jul 2016 — Presente

Murcia

Universidad de Murcia

Administración de empresas

04 COMPETENCIAS

Servicio al Cliente	●●●●●	Organizada	●●●●●
Comunicación verbal	●●●●●	Retención de clientes	●●●●●
Orientación a procesos	●●●●●	Accesible	●●●●●
Construcción de relaciones	●●●●●		

05 IDIOMAS

Español; Castellano	●●●●●	Inglés	●●●●○

06 CURSOS

Ene 2019 — Jun 2019

Curso de atención al cliente: Como retener clientes y aumentar la cartera en Madrid