

# LOREN GONZALEZ

TÉCNICO DE CALL CENTER

## INFO

### DIRECCIÓN

Plaza Ceballos, Murcia, 30003,  
España

### TELÉFONO

+34911230603

### EMAIL

email@email.com

### FECHA / LUGAR DE NACIMIENTO

12/07/1995  
España

### PERMISO DE CONDUCIR

B

### NACIONALIDAD

Española

## COMPETENCIAS

Servicio al Cliente

● ● ● ● ●

Comunicación verbal

● ● ● ● ●

Orientación a procesos

● ● ● ● ●

Construcción de relaciones

● ● ● ● ●

Organizada

● ● ● ● ●

Retención de clientes

● ● ● ● ●

Accesible

● ● ● ● ●

## IDIOMAS

Español; Castellano

● ● ● ● ●

Inglés

● ● ● ● ○

## PERFIL

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

## EXPERIENCIA LABORAL

### Agente de Call Center, CallME

Murcia

Abr 2019 — Presente

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.

### Técnica de Call Center, Alimentos MRS

Alicante

Mar 2017 — Abr 2019

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.

## EDUCACIÓN

### Administración de empresas, Universidad de Murcia

Murcia

Jul 2016 — Presente

## CURSOS

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

Ene 2019 — Jun 2019

