



# Loren Gonzalez

TÉCNICO DE CALL CENTER

## 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

ABRIL 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

MARZO 2017 – ABRIL 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

JULIO 2016 – PRESENTE

## Cursos

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

ENERO 2019 – JUNIO 2019

## Detalles

Plaza Ceballos, Murcia, 30003,  
España

+34911230603

[email@email.com](mailto:email@email.com)

NACIONALIDAD

Española

PERMISO DE CONDUCIR

B

FECHA / LUGAR DE NACIMIENTO

12/07/1995

España

## Competencias

Servicio al Cliente

Comunicación verbal

Orientación a procesos

Construcción de relaciones

Organizada

Retención de clientes

Accesible

## Idiomas

Español; Castellano

Inglés