

LOREN GONZALEZ

Técnico de call center

Plaza Ceballos, Murcia, 30003, España

+34911230603

email@email.com

Fecha de nacimiento 12/07/1995 Nacionalidad Española
Lugar de nacimiento España Permiso de conducir B

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** Abr 2019 — Presente
Murcia

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** Mar 2017 — Abr 2019
Alicante

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

❖ **Universidad de Murcia** Jul 2016 — Presente
Administración de empresas Murcia

COMPETENCIAS

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

IDIOMAS

Español; Castellano *Nativo/a* Inglés *Alta competencia*

CURSOS

♣ **Curso de atención al cliente: Como retener clientes y aumentar la cartera** Ene 2019 — Jun 2019
Madrid