

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

Abr 2019 — Presente **Agente de Call Center, CallME** 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.

Mar 2017 — Abr 2019 **Técnica de Call Center, Alimentos MRS** 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

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

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