

Loren Gonzalez



Técnico de call center

Dirección Plaza Ceballos, Murcia, 30003, España
Email email@email.com
Nacionalidad Española

Teléfono +34911230603
Fecha / Lugar de nacimiento 12/07/1995 / España
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

04/2019 — Presente

Agente de Call Center en 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.

03/2017 — 04/2019

Técnica de Call Center en 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.

03 EDUCACIÓN

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