

Sergio Molina Vidal

Atención al cliente y gestión administrativa

6XX XXX XXX

sergio.molina@example.com

Valladolid (España)

linkedin.com/in/tu-usuario

FOTO

3,5 × 4,5 cm

Perfil

Profesional de atención al cliente con 6 años de experiencia en centros de contacto y oficinas de atención presencial. Resuelvo incidencias con calma, registro cada gestión y sé cuándo derivar un caso. Busco un puesto estable de atención al cliente o administración en una empresa de servicios.

Experiencia

Agente de atención al cliente | Suministros del Duero, Valladolid 2022 – Actualidad

- Atención de unas 60 consultas diarias por teléfono, correo y oficina; registro de cada gestión.
- Tramitación de altas, bajas y reclamaciones con seguimiento hasta su cierre.
- Formación de dos compañeros nuevos en el uso del programa de gestión.
- Resolución en la primera gestión del 80 % de las consultas (dato de ejemplo).

Teleoperador | Centro de contacto de ejemplo, Valladolid 2019 – 2022

- Atención de llamadas entrantes de clientes de telefonía; resolución en la primera llamada.
- Gestión de reclamaciones y derivación al departamento correspondiente.

Auxiliar administrativo | Asesoría de ejemplo, Valladolid 2017 – 2019

- Archivo, facturación básica y atención a clientes en mostrador.
- Preparación de la documentación mensual para la gestoría.

Formación

Técnico en Gestión Administrativa | IES de ejemplo, Valladolid 2015 – 2017

Curso de atención al cliente y gestión de conflictos (30 h) | Centro de formación de ejemplo 2021

Logros destacados

- Reducción del tiempo medio de respuesta a reclamaciones de 5 a 3 días (dato de ejemplo).
- Elaboración de una guía interna de respuestas para las 15 consultas más frecuentes (ejemplo).

Competencias e idiomas

Competencias: escucha activa · reclamaciones · registro de incidencias · trabajo en equipo

Idiomas: español (nativo), inglés (B1)

Informática: programa de gestión de clientes, hojas de cálculo, correo y videollamadas

Información adicional

Disponibilidad inmediata · Turnos de mañana y tarde · Carné de conducir B

Datos ficticios de ejemplo: sustituye el texto por el tuyo y borra esta línea.