

Marcos Domínguez Royo

> Soporte al cliente (nivel 2) // Trabajo 100 % remoto

6XX XXX XXX marcos.dominguez@example.com | Logroño (UTC+1) | Disponible en horario 9:00-18:00 CET

// Perfil

Cinco años en atención al cliente, los dos últimos a distancia con un equipo de ocho personas repartido en tres ciudades. Comunicación escrita en español e inglés (C1) y resolución de incidencias con registro de cada caso. Trabajo con autonomía, cumplo los plazos y documento lo que resuelvo para que el equipo no repita el trabajo. Busco un puesto de soporte de segundo nivel en remoto.

// Experiencia profesional

Agente de soporte (remoto) · Telecom Ejemplo 2024 – actualidad

- > Atención de unos 35 tickets diarios por correo y chat, con respuesta en el mismo día en el 95 % de los casos.
- > Documentación de 20 soluciones en la base de conocimiento del equipo.
- > Reunión diaria breve por videollamada y seguimiento semanal con la responsable.
- > Formación a 3 compañeros nuevos en el uso del sistema de tickets y en los protocolos de escalado.

Tickets Chat Correo

Agente de atención telefónica (presencial) 2021 – 2024

Telecom Ejemplo

- > Atención de unas 60 llamadas diarias y escalado de incidencias.
- > Valoración media de los clientes de 4,6 sobre 5 en las encuestas de cierre (dato de ejemplo).

Telefonía Escalado

Auxiliar de atención al cliente 2019 – 2021

Tienda de electrónica Ejemplo, Logroño

- > Atención en mostrador, gestión de devoluciones y garantías y seguimiento de reparaciones.

// Formación

Curso de soporte técnico de primer y segundo nivel (80 h)

Entidad Ejemplo · 2025

CFGM Sistemas Microinformáticos y Redes · IES Ejemplo 2019 – 2021

Curso de comunicación escrita para soporte al cliente (20 h)

Entidad Ejemplo · 2024

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

// herramientas

SOPORTE

Sistema de tickets ██████████

Chat y correo ██████████

Base de conocimiento ██████████

COLABORACIÓN

Videollamadas ██████████

Mensajería de equipo ██████████

Hojas compartidas ██████████

// idiomas e informática

Castellano nativo

Inglés C1

Herramienta de tickets, mensajería de equipo, videollamadas y hojas de cálculo compartidas

// información adicional

Conexión de fibra y puesto de trabajo propio en casa

Disponible en horario 9: 00-18:00 CET

Disponibilidad inmediata