

Currículum Vitae

Nombre del Candidato: Marcelo Gómez

Correo Electrónico: marcelo.gomez@gmail.com

Teléfono: +598 99 123 456

Formación Académica

Maestría en Administración de Empresas (MBA)

Institución: Universidad de la República, Uruguay

Fecha de Graduación: Diciembre 2010

Grado en Administración de Empresas

Institución: Universidad ORT Uruguay

Fecha de Graduación: Junio 2005

Habilidades:

- Atención al cliente
- Resolución de conflictos
- Gestión de equipos
- Comunicación efectiva
- Herramientas CRM (Customer Relationship Management)

Experiencia Profesional

Gerente de Servicio al Cliente

Empresa: Banco Santander, Montevideo

Fecha de Inicio: Marzo 2018

Fecha de Fin: Actualidad

Descripción:

- Lidero un equipo de 20 representantes de servicio al cliente, asegurando altos niveles de satisfacción.
- Desarrollo e implemento estrategias para mejorar la experiencia del cliente.
- Manejo la resolución de quejas complejas y superviso la capacitación continua del personal.

Supervisor de Atención al Cliente

Empresa: Telefónica Movistar, Montevideo

Fecha de Inicio: Febrero 2013

Fecha de Fin: Febrero 2018

Descripción:

- Supervisé a un equipo de 15 agentes de atención al cliente.
- Implementé procedimientos para mejorar la eficiencia y satisfacción del cliente.
- Coordiné con otros departamentos para resolver problemas técnicos y de facturación.

Representante de Servicio al Cliente

Empresa: Banco Itaú, Montevideo

Fecha de Inicio: Enero 2008

Fecha de Fin: Enero 2013

Descripción:

- Atendí consultas de clientes y resolví problemas de manera rápida y eficiente.
- Mantuve registros detallados de interacciones con clientes utilizando software CRM.
- Recibí reconocimiento por consistentemente superar los objetivos de satisfacción del cliente.

Asistente de Atención al Cliente

Empresa: Supermercados Disco, Montevideo

Fecha de Inicio: Enero 2005

Fecha de Fin: Diciembre 2007

Descripción:

- Brindé asistencia en persona a clientes, ayudando con sus compras y resolviendo inquietudes.
- Capacité a nuevos empleados en procedimientos de atención al cliente.
- Contribuí a mantener un ambiente de compras amigable y profesional.

Intereses:

- Innovación en servicios de atención al cliente
- Desarrollo de habilidades de liderazgo

- Estrategias de fidelización de clientes

Referencias:

- Disponibles a solicitud

Marcelo Gómez
marcelo.gomez@gmail.com
+598 99 123 456