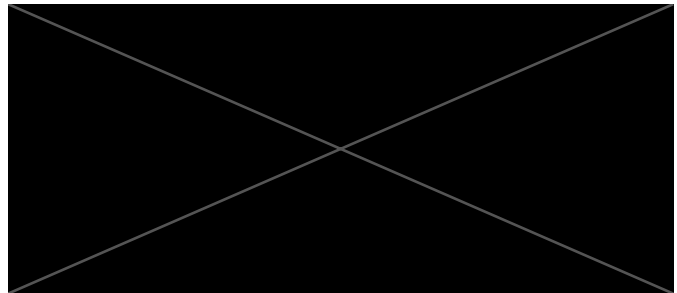




## GLADYS SOBRIDO

30. NOVEMBER 1985, MADRID



---

Webdesigner, technischer Support und Kundendienstmitarbeiter mit guten schriftlichen und mündlichen Kommunikationsfähigkeiten in Englisch und Spanisch sowie Konversationsfähigkeiten in Deutsch.

---

### Sprachen

Englisch C1  
Spanisch Muttersprache  
Deutsch B2  
TELC Zertifikat

### STUDIUM/AUSBILDUNG

2010 – 2015 Audiovisuelle Kommunikation - Hochschulabschluss in Film, Marketing und digitalen Medien - Universidad Rey Juan Carlos (Madrid)  
2006 – 2008 Professionelle Ausbildung in Beleuchtung, Fotografie und Videoaufnahme  
IES Puerta Bonita (Madrid)

## Web-Entwicklung & Kommunikation

07/2021 – 02/2024

Unternehmen: Fair Trade Power Deutschland GmbH

Webredaktion einer bestehenden, mit ApostropheCMS (Javascript) erstellten Website.

Entwicklung von neuen Websites: (<https://alteglofsheim.einwohnerstrom.de/> ,  
<https://kirchebayern.fairtradepower.de/> )

Foto- und Videoreportage von wichtigen Ereignissen des Unternehmens.

Marketing-Video-Informationsmaterial über Neuentwicklungen.

Marktkommunikation: Fehlerbehebung und Überprüfung von automatisierten Emails, die von Partnern über das 1:1

Edifact Kommunikationssystem. Hochladen der erforderlichen Zertifikate..

## Kundendienst und technische Unterstützung

06/2020 – 01/2021

Unternehmen: SYKES Berlin / Playstation

Kundensupport für spanische Kunden von Playstation, Hilfe und Lösung verschiedener Anfragen wie Fehlerbehebung bei nicht funktionierenden Spielen, Rückerstattungen, Hilfe bei der Wiederherstellung von Benutzernamen und Passwort, Bereitstellung von Anleitungen für Hardware-Reparaturen

## Technischer Support

10/2019 – 03/2020

Unternehmen: Teleperformance / Mercedes-Benz

Technische Unterstützung für das GPS-System von Mercedes Benz Fleetboard

Bearbeitung von Tickets, Verfassen von E-Mails, Übersetzen von Anweisungen zur Fehlerbehebung vom Englischen ins Spanische, Tätigen und Entgegennehmen von Anrufen der Vertriebsabteilung.

## Technical Support

10/2017 – 08/2019

Unternehmen: Teleperformance / Apple

Technische Unterstützung für Computer und mobile Geräte von weltweit führenden Marken.  
Proaktiv dem Kunden zuhören und Fragen stellen, um das Problem zu verstehen und einzuordnen, dann Schritte zur Fehlerbehebung anbieten oder einen Termin in einer Reparaturwerkstatt vereinbaren.

## **Kundendienst**

Unternehme: Selectiva / EVO Bank

10/2015 – 11/2016

Betreuung der Kunden der EVO Bank, Aktivierung von Kreditkarten, Überweisungen usw.  
Verkauf von Versicherungen im Zusammenhang mit Karten und Überweisungen.

.

## **Telemarketing and Sales B2B**

Unternehme: Contesta / American Express

04/2009 – 02/2010

Telemarketing für die American Express Gold Karte. Verkauf der Karte und der damit verbundenen Lebensversicherungen.

## **Sales Representative**

Unternehme: EVD - Estructuras de Venta Directa

02/2009 – 04/2009

- Gewinnung neuer Kunden für Endesa (Strom- und Gasunternehmen)
- 

## **Customer Service**

Unternehme: SITEL / Visa

09/2007 – 11/2007

- Helpdesk für Einzelhändler und Endkunden.
- Unterstützung von Einzelhändlern bei der Meldung von Problemen mit Kassenterminals.
- Annullierung von Kreditkarten, die als verloren oder gestohlen gemeldet wurden.

## **Customer Service**

Unternehme: Konecta / Banco Santander

10/2004 – 11/2006

- Aktivierung von Kredit- und Debitkarten.
- Verkauf der zugehörigen Kartenversicherung CPP..