

ILSE MAR GARCÍA

Customer Experience Specialist

Ciudad de México

ilsemarsol@gmail.com | +52 5532618802 | [linkedin.com/in/ilse-mar](https://www.linkedin.com/in/ilse-mar)

Profesional en Customer Experience y Customer Service con más de 9 años de experiencia en startups y empresas de e-commerce, tecnología, finanzas y servicios. Especializada en la creación e implementación de proyectos enfocados en generar experiencias satisfactorias para clientes, y a su vez, en el cumplimiento de objetivos de equipo, lo que me ha brindado habilidades para el liderazgo en el área. Busco continuar desarrollando estrategias que maximicen la lealtad del cliente y la eficiencia operativa. Actualmente estudiando Desarrollo Web.

Competencias Clave

Zendesk | Intercom | Social Studio | CRM | Tableau | Office

Resolución efectiva de problemas | Empatía | Liderazgo de equipos | Comunicación efectiva
Creatividad

Inglés (técnico) | Español (nativo)

Experiencia Profesional

Administración, Difusión y Bailarina

Danzariega | Enero 2022 - Actualidad

- Bailarina de folklor experimental
- Gestión de recursos económicos, materiales y culturales.
- Promoción y expansión artística de la compañía.

Team Leader, Customer Service

Cornershop | Abril 2019 - Enero 2022

- Implementé un sistema de seguimiento de quejas, lo que redujo los tiempos de resolución y mantuvo la satisfacción de clientes
- Responsable de la creación de proyectos de gestión de personal operativo y optimización de procesos internos, manteniendo y superando los KPIs

Agente de Customer Service

Ontwice - Hawkers | Octubre 2018 - Marzo 2019

- Gestioné incidencias de clientes a través de canales de redes sociales (Facebook y Twitter), mejorando la eficiencia en la resolución de incidencias.
- Cumplí con métricas y niveles de productividad, manteniendo un alto nivel de atención personalizada.

Team Leader, Customer Service

Security and Clean | Enero 2018 - Octubre 2018

- Dirigí un equipo de atención personalizada face-to-face, mejorando la experiencia del cliente.
- Logré cumplir y superar los objetivos de productividad y calidad, optimizando la gestión administrativa.

Customer Care Professional *Telvista - American Express* | Agosto 2017 - Diciembre 2017

- Resolví problemas financieros para clientes, logrando una mejora significativa en experiencias personalizadas y el cumplimiento de metas productivas.

Educación y Certificaciones

- **Desarrollo Web**, Coderhouse | 2024
- **JavaScript**, Coderhouse | 2024
- **Licenciatura en Sociología**, FES Aragón, UNAM (Pasante) | 2012-2016