

Biografía personal:

Me llamo Iván García Goyos. Nací en Sevilla el 17 de mayo de 1989. He vivido gran parte de mi vida en Sevilla capital, aunque desde 2016 estoy viviendo en Dos Hermanas. Mi padre se llama Rafael y también es natural de Sevilla. Mi madre se llama Luz María y es de Ciudad de México, por lo que toda mi familia materna se encuentra en México. Mis padres se conocieron gracias a una antigua costumbre llamada amigos por correspondencia, que consistía en adolescentes de instituto y universidades escribirse cartas con otros adolescentes de diferentes países. Esto eran las redes sociales de la época. De una forma un poco sorprendente mis padres se mantuvieron escribiendo cartas durante casi 10 años, hasta que mi madre un día decidió venir a conocerlo y fue tal el impacto que se causaron mutuamente, que decidieron casarse ese mismo año para poder entablar una relación juntos y no tener que separarse. Se casaron el 16 de abril de 1988 en Sevilla. Justo un año, un mes y un día después nació yo, el 17 de mayo de 1989, también en Sevilla. Un poco más tarde, el 8 de febrero de 1994 nació mi único hermano, Daniel, con el que tengo una relación fantástica. Aunque entre nosotros cuatro no faltaba el amor, la situación no fue nada fácil por la difícil circunstancia que tuvo que pasar mi madre, teniendo su familia tan lejos. Ahora tengo mi propia familia, estoy casado con Jessica y tenemos dos hijos preciosos, Lucas e Inés, nacidos en 2018 y 2019 respectivamente. Vivo en mi propia casa en Dos Hermanas y tengo vehículo propio. Soy un apasionado del deporte. Desde que era niño he practicado deporte de competición, jugando al fútbol hasta los 24 años, alcanzando el fútbol semiprofesional, jugando en el Dos Hermanas CF en tercera división. Posteriormente pasé al Triatlón, donde realicé pruebas muy bonitas de corta, media y larga distancia y gracias a este deporte aprendí lo que es la constancia, el esfuerzo, la superación... Y por último pasé al atletismo, deporte que sigo practicando con asiduidad a día de hoy, compitiendo en pruebas por todo el territorio andaluz e incluso nacional. Mis mejores marcas en atletismo en ruta son: - 5k: 16:50 - 10k: 34:45 - Media maratón: 1:14:42 - Maratón: 2:38:11

2. Formación académica Más allá de mi infancia, fui un buen estudiante, dentro de la media. Terminé la educación secundaria y el bachillerato de ciencias sociales en el IES Tierno Galván, de Alcalá de Guadaíra. Me matriculé en 2008 en la universidad Pablo de Olavide para cursar la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas. Terminé licenciándome en 2013. En paralelo también estudié inglés en el Instituto Británico de Sevilla hasta obtener el nivel B1 y en la propia universidad Pablo de Olavide hasta obtener un certificado de nivel interno equivalente al C1.

Cuando vivía con mis padres y mi hermano teníamos una perrita que se llamaba Nala. Era un labrador retriever color blanco, preciosa y muy buena. La pobre nos dejó el 30 de junio de 2018.

Familia:

Esposa: Jessica (nos casamos el 04/10/2024) (cumpleaños: 04/01)

Hijos: Lucas, nacido el 1/08/2018 e Inés, nacida el 12/12/2019

Mascota: Lala (es nuestra perrita)

Madre: Luz María (cumpleaños: 16/08)

Padre: Rafael (cumpleaños: 14/11)

Hermano: Daniel (cumpleaños: 08/02)

Esposa de mi hermano: Cristina

Hijos de mi hermano y su esposa: Manolo (es un perrito), Benito y Mauricio (estos dos últimos son gatitos)

Madre de mi esposa: Pepi

Padre de mi esposa: Pedro

Hermano de mi esposa: Pedro

Hijos del hermano de mi esposa: Hugo y Jimena.

Experiencia profesional:

Durante mi etapa estudiantil trabajé en varias cosas, como por ejemplo dando clases particulares de inglés y matemáticas, de monitor de patinaje, de ayudante en un negocio online, etc. Pero realmente mi experiencia profesional se centra en la empresa en la que actualmente estoy trabajando. La empresa se denomina Globomail Spain, SL, aunque opera bajo la marca Fonvirtual, por lo que nadie prácticamente reconoce la razón social. Fonvirtual es una consultoría especializada en telecomunicaciones con un modelo SaaS que trabaja en exclusiva para la operadora de telecomunicaciones Dialoga Servicios Interactivos, SA. Tenemos un modelo B2B, ya que trabajamos solo con empresas y profesionales. En esta empresa entre en septiembre de 2013 y empecé en atención al cliente, aprendiendo y gestionando relaciones con muchas empresas de diferentes sectores. A partir de ahí fui creciendo y desarrollándome dentro del departamento y hoy soy Director del departamento de clientes. Algunas de las tareas que he desarrollado y en las que tengo experiencia son:

- Gestión de cuentas (Relación con la empresa desde la venta consultiva, negociación, contratación, desarrollo y posterior seguimiento)
- Creación y optimización de call centers (He trabajado en proyectos en los que se me ha encomendado en base a unas circunstancias, desde la creación de una estrategia a seguir para crear un call center con éxito, hasta la optimización de call center ya existentes pero con resultados no tan buenos)
- Gestión de centralitas (Por encima del call center, he trabajado en proyectos de mejora de las interacciones gestionadas por la centralita del cliente en diferentes sectores)
- Proyectos de automatización (He participado en proyectos para mejorar las comunicaciones de empresas basadas en la automatización de los flujos de comunicación con el cliente. Basándonos en la automatización de las interacciones de poco valor podemos reducir la carga de trabajo para los agentes humanos y brindar de mayor inmediatez en las respuestas a las personas que precisan una respuesta a algo sencillo.)
- Auditoría de Contact centers (He realizado auditorías de contacts centers, con herramientas de análisis de datos, análisis conversacional, elaboración de informes y principales KPIS e interpretación de resultados.)
- Proyectos de atención multicanal (He participado en proyectos para integrar la multicanalidad en la atención al cliente con éxito en varias empresas. La multicanalidad es una faceta muy valorada por el cliente actual, ya que le permite disponer de diferentes canales de contacto que puede utilizar según su conveniencia en cada momento, la llamada, chatweb, whatsapp, videollamada, etc.) -

He trabajado en proyectos para empresas como El Corte Inglés, Schindler, Mayoral Moda Infantil, Accenture, Glassdrive, Tussam, Servinform, Aljarafesa, Deporvillage, Tyco Integrated Security (Johnson Control), Básico Homes, Alquiler Seguro, Inmobiliaria del sur, HR Motor, Berger Levrault, Alannia Resorts.

Idiomas y habilidades técnicas o personales:

Durante la universidad adquirí el equivalente a nivel C1 en Inglés, pero la realidad es que en estos últimos años no he tenido ocasión de practicarlo demasiado y he perdido fluidez en conversación. Por tanto, podría decir que tengo un nivel intermedio alto en escritura, lectura y comprensión, y un nivel medio en conversación.

Mi linkedin es: <https://www.linkedin.com/in/ivangarciagoyos/>