

Marta Herreros

Atención al cliente

Marta Herreros

Logroño

(34) 696829346

martalogr@hotmail.com

<https://www.linkedin.com/in/martaherreroslacalle/>

Sobre mí.

Profesional Administrativa con amplia experiencia en la mejora continua de procesos y adaptación a mercados en constante evolución. Orientada a resultados y proactiva en la resolución de problemas, con una sólida capacidad de aprendizaje y adaptación. Actualmente en formación en metodologías ágiles (Scrum y Kanban) y gestión de proyectos.

Destaco por mis habilidades interpersonales y de comunicación, esenciales para la interlocución con clientes y la toma de requerimientos. Poseo capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y manejo de situaciones bajo presión. Experta en mediación y formación, con una gran capacidad didáctica para capacitar a usuarios finales y asegurar una implementación exitosa de sistemas tecnológicos.

Experiencia

Arsys Internet SLU, Soporte administrativo en atención al cliente.

2007-ACTUALIDAD, Logroño

Atención Especializada: Proporciono atención personalizada en la facturación de productos avanzados, asegurando que las soluciones propuestas se alineen con las necesidades específicas de los clientes.

Gestión de Clientes: Manejo información comercial, registros, soporte y facturación para clientes BAU (Business As Usual), garantizando un servicio eficiente y preciso.

Formación y Mentorización: Capacito a nuevas incorporaciones en el área administrativa, incluyendo la mentorización continua para asegurar su integración y desempeño óptimo.

Resolución de Problemas y Mejora Continua: Identifico y resuelvo problemas técnicos y administrativos tanto de clientes como internos, mejorando la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Interlocución con Clientes: Me comunico de forma efectiva con clientes entendiendo sus necesidades y proporcionando soluciones adecuadas, mejorando la relación y fidelización del cliente.

Inmobiliaria Gran Vía, Secretaria de oficina comercial

2005 - 2007, Logroño

Puesto Intermedio: Actuaba como enlace entre el delegado de la oficina y el personal comercial.

Gestión de Oficina: Responsable de la apertura y cierre de la oficina.

Atención al Cliente: Proporcionaba atención personal y telefónica a los clientes, siendo su primer contacto con la empresa realizando las entrevistas

iniciales antes de asignar un comercial.

Gestión Documental y Control de Caja.

Gestión de Datos: Introducción y actualización de datos en la base de inmuebles.

Varias empresas, Diversos puestos administrativos y en atención al cliente

Recepcionista en diferentes hoteles.

Agente en Central de reservas.

Formación

Universidad de La Rioja, Diplomatura en empresas y actividades turísticas

Cursos adiciones y formación complementaria.

Project management. Certificaciones internacionales (SmartMind).

Contabilidad.(Femxa)

Habilidades comerciales. (Formalba)

Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión comercial de clientes. (Andrago)

Digitalización aplicada al sector productivo (Impartido por CEOE).

Ofimática en la Nube: Google Drive. (Impartido por CEOE Cuenca).

Programa avanzado en Agile Project Management y Scrum (35 PDU) (Impartido por Confemetal).

Design thinking. (Impartido por Thinktic).

Metodologías Ágiles. Gestión de proyectos on line (Impartido por Thinktic)

Soft skills

Adaptabilidad: Capacidad para adaptarme a situaciones cambiantes y manejar altas cargas de trabajo de manera eficiente.

Orientación al Cliente: Actitud de servicio tanto al cliente interno como externo, asegurando su satisfacción y fidelización.

Interlocución Efectiva: Adaptabilidad a diferentes tipos de interlocutores, facilitando una comunicación clara y efectiva.

Formación y Desarrollo: Experiencia en el desarrollo y formación de personal, asegurando su integración y crecimiento profesional.

Resolución de Problemas: Excelente capacidad para detectar y resolver problemas.

Habilidades de Comunicación: Buenas habilidades de comunicación verbal y escrita, esenciales para la interlocución con clientes y equipos.

Eficiencia y Claridad: Resolutiva, clara y concisa en mi forma de trabajar, centrada en los resultados y las soluciones idóneas.

Idiomas

Español. Idioma nativo.

Inglés. B2 certificado y preparando certificación de C1

Francés. A2.

Información adicional

Disponibilidad para viajar

Minusvalía acreditada del 33 %