

Marta Herreros Lacalle

Especialista en atención al cliente

✉ martalogr@hotmail.com

☎ +696829346



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

Administrativa volcada en la mejora continua de los procesos para hacer frente a mercados que cambian y evolucionan rápidamente. Muy centrada en la consecución de resultados y proactiva para abordar y resolver problemas. Gran capacidad de aprendizaje y resolución. Formándome en metodologías ágiles (Scrum y Kanban) y en gestión de proyectos. Mi mejor activo, mis soft skills. Poseo capacidad de liderazgo, de trabajo en equipo, trabajo bajo presión y manejo de buenas relaciones interpersonales. Buenas aptitudes para la mediación en aras de encontrar un punto de acuerdo. Gran capacidad didáctica y de formación.

Experiencia

Soporte administrativo en atención al cliente - Arsys Internet SLU

2007- Actualidad

- Atención especializada en facturación de productos avanzados y de clientes que los gestionan para un trato personalizado proponiendo soluciones acordes a sus necesidades.
- Información comercial, registros, soporte y facturación a clientes BAU (Business As Usual).
- Formación nuevas incorporaciones en el área administrativa así como su posterior mentorización.

Secretaria de Oficina Comercial - Inmobiliaria Gran Vía de Logroño

2005-2007

- Puesto intermedio entre el delegado de la oficina y el personal comercial.
- Apertura y cierre de la oficina. Atención personal y telefónica de compradores y vendedores siendo su primer contacto con la empresa.
- Primera entrevista donde detectaba necesidades del cliente para hacer un primer filtro de las mismas antes de asignarle a un comercial que posteriormente gestionaría su cuenta.
- Archivo de toda la documentación.
- Control de caja.
- Publicidad.
- Introducción de datos en la base de inmuebles y actualización de los mismos.

Formación

Diplomatura en empresas y actividades turísticas

Cursos adicionales

- Cursando certificado profesional de Gestión de proyectos de Google.
- 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).

Marta Herreros Lacalle

Especialista en atención al cliente

✉ martalogr@hotmail.com

☎ +696829346



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

Soft Skills

- Capacidad de adaptación tanto a situaciones cambiantes como a altas cargas de trabajo.
- Actitud de servicio al cliente interno y externo.
- Adaptabilidad a diferentes tipos de interlocutores.
- Desarrollo/formación de personal.
- Excelente capacidad de detección y/o resolución de problemas.
- Buenas habilidades de comunicación tanto verbal como escrita.
- Capacidad de persuasión.
- 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 %.