**CARMEN TRIANO DE CASTRO **

C/ Haza de Liendo 6, 3º b

Gines-Sevilla 41960.

**Teléfono** 665104994.

**E-mail** [kitina\_tc@hotmail.com](mailto:kitina_tc@hotmail.com)

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**2018 Octubre** Selectiva ett. Back Office de área de contratacion del Bono Social para Endesa. Gestión de expedientes mediante sistemas CRM y ABO. Consulta información, análisis de documentacion adjunta a cada solicitud, verificacion del cumplimiento de los requisitos, seguimiento de notificaciones a clientes e intercambio de información con el Ministerio.

**2018 Mayo** Servinform. Back office Localizacion de facturas para aplicación de los ingresos recibidos y Gestión de transferencias cobros recibos energéticos . Herramientas; Base datos, Sce, Webs Bancos, CRM.

**2016 Febrero –Marzo 2018** Activa Ett S.A, para Proyecto Back office de Contratación Gran Publico para el Mercado Liberalizado de la Energía. Administrativa Back office de expedientes energéticos de fraude y anormalidad; Realización de Informes Jurídicos. Recepcion de llamadas tecnicas ,generación de avisos , revisión y generación de tdc. Gestión Correo, archivo y correspondencia (ensobrado, digitalización, certificación, envio y archivo). Herramientas (Sce, Diana, Excel, Word, Base dedatos, Nitro , Sales Force). Refacturacion y apoyo a otros departamentos.

**2015 Diciembre** Eurofirms Ett Slu,Teleoperadora de Caymasa en campaña Finconsum, Caixa;Recepción de llamadas, bloqueos y desbloqueos de tarjetas. Información general. (Tfc, Sherpa, Siebel)

**2015 Junio-Septiembre 2015** Eurofirms Ett Slu,Teleoperadora de Caymasa en campaña Finconsum, Caixa;Recepción de llamadas, bloqueos y desbloqueos de tarjetas. Información general. (Tfc, Sherpa, Siebel)

**2014 Septiembre- Diciembre 2014** *Randstad Project Services, Administrativa* Back office. Gestión de documentación (Escaneo, unificación y grabación de datos).Gestión de correo y archivo. Atención telefónica.

**2009-2019** *Alconhaire, Residencia y centro de adiestramiento canino. Recepcion personal y telefónica. Información y reservas. Freelance parcial.*

**1999-2013** *Sitel Ibérica Tele Services., Gestor telefónico del Centro Atención Telefónica de Endesa.*

Información al público, contratación, reclamaciones, gestión de datos, facturación, campañas comerciales, gestión de averías, venta cruzada, gestiones administrativas de Internet y Back Office.

**2004-2009** *Veroliver., Estudios de mercado*

Verificación de datos y transcripciones de estudios de mercado. Asistencia a la gerencia y tareas administrativas, gestión de documentación, archivo y correspondencia.

**1997-1999** *Iberphone. Teleoperadora del Centro Atención Telefónica de Endesa.*

Información, contratación, facturación, gestión averías, campañas comerciales, gestión de datos, tareas administrativas.

**1997** *Alpha Service Spain.* *Azafata de Congresos*.

**1996** *Resting Doñana. Encargada de departamento agroalimentario.*

Caja, reposición de artículos, pedidos, venta, atención al cliente.

**1996** *Difusora Andaluza de Cultura.* *Comercial*.

Información al público, catalogos y captación de clientes.

**1995** *Fontanería Giralda.* *Administrativa*

Atención telefónica, atención al cliente, gestión de documentación archivo y correspondencia.

**FORMACIÓN ACADÉMICA**

**1986** Secretariado FP1, rama administrativa. Academia Ripollés.

**1984** Auxiliar de Puericultura. Escuela Nacional de Puericultura.

Prácticas en el Instituto de Puericultura y en el Colegio Pelayo.

**1983** Jardín de Infancia, O.S.C.U.S. .

**1979** Graduado escolar, Irlandesas Sevilla.

**FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

**2004** Internet y Correo Electrónico. Forem-A

**2003** Nóminas y Seguros Sociales Informatizados. Forem-A

**2002** Ofimática 2000. Forem-A

Cursos varios de Técnicas de Tele Marketing con Sitel Ibérica S.A. e Iberphone.

**COMPETENCIAS Y OTRAS ACTITUDES**

- Alta capacidad de adaptación y trabajo en equipo, resolutiva bajo presión, buen de control del stress.

- Ingles básico.

- Buena presencia y don de gentes, cercana atención y cuidado del cliente

- Permiso de circulación B1. Coche propio.