

JORGE GARCÍA GONZÁLEZ

CURRÍCULUM VITAE



DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos: Jorge García González

Dirección: C/ Pintor Ignacio de Zuloaga, 27-1º B -28050- Madrid

Nº de teléfono: 664721995 **Correo electrónico:** jorggarcia1980@gmail.com

Lugar y fecha de nacimiento: Madrid, 13/05/1980

Perfil LinkedIn: es.linkedin.com/pub/jorge-garcía-gonzález/79/ba5/708/

RESUMEN PROFESIONAL

Consultor Senior con experiencia en **Call Center**, busco continuar mi trayectoria profesional en funciones de gestión de clientes. Aporto una marcada orientación al cliente, capacidad de gestión analítica, mejora continua e innovación, visión de negocio y orientación a objetivos. Así como alta motivación en nuevos retos y responsabilidades adaptándome a las necesidades que se vayan requiriendo.

EXPERIENCIA LABORAL

Cargo: Técnico Quality/Auditoría Call Center 01/2014-08/2014

Brain Trust Consulting Services, S.L.

Funciones:

- Monitorización a través de escucha activa a la plataforma.
- Extracción de datos, calibraciones de calidad, valoración de llamadas proponiendo acciones de mejoras de procedimientos y gestión del servicio.
- Desarrollo de informes cuantitativos y cualitativos de calidad ligados a las monitorizaciones.

Cargo: Gestor Aeronáutico- Consultor Senior 07/2006-07/2013

INECO, S.A. (Consultoría Aeronáutica - Asistencia Técnica para Aena Aeropuertos, S.A.)

Funciones:

- **Responsable del Call Center de Aena Aeropuertos, S.A. (Servicio de Información y Atención Telefónica de Aena-SIAT)**
Participación en todas las fases del servicio: puesta en marcha, control y supervisión, certificación, seguimiento del servicio, actualización, calibración del Sistema de Reconocimiento de Voz, análisis de resultados, monitorizaciones, auditorías y evaluación de calidad, cuadro de mando, informes periódicos y ad hoc.
- Elaboración de Pliegos de Prescripciones de Técnicas (PPT) de todas las áreas (SIAT, Handling, Limpieza, PMR, etc.) y Evaluación de los mismos.
- Coordinador de quejas y reclamaciones de pasajeros y usuarios de los aeropuertos.
- Gestión del servicio de las empresas encargadas de la atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Revisión y corrección de folletos informativos de los aeropuertos, informes de calidad y de la página web de Aena Aeropuertos, S.A.
- Elaboración y seguimiento de la implantación de una nueva herramienta informática para el tratamiento de reclamaciones (SAGRE).
- Elaboración de previsiones del tráfico aéreo.

Logros:

- Implantar procedimientos nuevos reduciendo costes y tiempo.
- Gestionar un equipo de manera eficiente.
- Superación de retos y gran capacidad de adaptación en equipos de trabajo.
- Capacidad para la organización y el orden.
- Facilidad para las relaciones públicas entre compañeros y personal externo.
- Rapidez para asimilar, comprender y aplicar nuevos métodos de trabajo.

(Se dispone de una carta de recomendación del Director de Operaciones, Seguridad y Servicios de Aena Aeropuertos, S.A.)

Cargo: Técnico Administrativo 03/2004-07/2006

Didaciencia, S.A. (Importación y comercio de productos didácticos)

- Funciones:

- Responsable de los pedidos de clientes y proveedores.
- Suministro y asesoramiento de los productos a clientes.
- Encargado de la documentación administrativa y técnica relativa licitaciones.
- Emisión y control de facturas, albaranes y documentación aduanera.
- Gestión del stock y transportes.
- Resolución de incidencias de calidad.

Cargo: Técnico Administrativo

AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea)

- Funciones:

- Apoyo a la jefatura del Gabinete de Aeropuertos Españoles.
- Gestión y análisis de costes.

Cargo: Grabador Informático

DEGESA, S.L. (Desarrollo y Gestión)

- Funciones:

- Grabador de datos alfanuméricos en BB.DD.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **Diplomatura de Turismo** en la UNED (2007-2012).
- **Grado de Gestión Aeronáutica** por la Universidad Autónoma de Madrid (1999-2003).

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Telemarketing** en Bureau Veritas Business School (50 h.).
- **Inglés para Transporte Aéreo** en la Academia Hedima (120 h.).
- **Ofimática y de aplicaciones Internet** impartido por la Universidad Autónoma de Madrid (80 h.).
- **Aplicaciones Informáticas para Presentaciones Gráficas de Información** en la Escuela Julián Besteiro (30 h.).
- **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** en el sector Logística en Bureau Veritas Business School (50 h.).
- **Operador de Centros de Facilitación Aeroportuaria (Flight Dispatcher)** en el Instituto Superior de Nuevas Profesiones (350 h.).
- **Reservas Aéreas/Transaccional de Amadeus España.**
- **Marketing Online de de Destinos Turísticos** en la Academia IFES (50 h.).
- **Gestión de la Calidad de los Servicios Logísticos** en Bureau Veritas Business School (50 h.).
- **Gestión de Pedidos y Stock** en la Academia de Consultoría y Formación San Roman (80 h.).
- **Primeros Auxilios** en la Academia de Consultoría y Formación San Roman (65 h.).
- **Gestión Integral de Pymes** en la Academia IFES (30 h.).
- **Creación y Gestión de Pymes** en la Academia IFES (30 h.).

CONOCIMIENTOS INFORMÁTICOS

- Call Center: Siebel CRM Systems, AMTool Advanced Monitoring, Genesys Call Recording, Citrix Access Gateway.
- Sistema de Gestión de solicitudes de Asistencia para Personas con Movilidad Reducida en los aeropuertos (SGPMR).
- MicroStrategy.
- SPSS Forecasting (Statistical Product and Service Solutions).
- Herramientas Ofimáticas: S.O. Windows, Word, Excel, Access, Power Point, Internet, Microsoft Project y correo electrónico (Outlook y otros).

IDIOMAS

- Inglés: Nivel medio oral y escrito (En preparación del First Certificate).

DATOS DE INTERÉS

- **Carnet de conducir tipo B y vehículo propio.**
- **Disponibilidad para viajar y residir dentro y fuera del territorio nacional.**
- **Disponibilidad horaria e incorporación inmediata.**
- Voluntario de la Cruz Roja Española y formación en la atención de personas con discapacidad intelectual en la Asociación de Recursos Antares.