**[Full Name]**

[City, Country] | [Phone Number] | [Email Address] | [LinkedIn Profile]

## Objective

Dedicated and professional customer service representative with over 3 years of experience in fast-paced call center environments. Proven ability to handle high call volumes, resolve customer issues efficiently, and maintain a high level of customer satisfaction. Seeking to leverage communication skills and problem-solving abilities to contribute to [Company Name]’s success.

## Professional Experience

**Customer Service Representative**

**ABC Call Center, Madrid, Spain**

**March 2021 – May 2024**

- Managed inbound and outbound calls averaging 80+ daily, providing accurate information and resolving customer inquiries.

- Achieved a customer satisfaction rating of 95% by delivering timely and empathetic service.

- Utilized CRM software (Salesforce) to document customer interactions and follow-ups.

- Trained and mentored 5 new hires on company policies and customer interaction best practices.

**Technical Support Agent**

**XYZ Telecommunications, Madrid, Spain**

**June 2019 – February 2021**

- Provided technical assistance and troubleshooting support for broadband and telephony services via phone and email.

- Resolved 90% of customer issues on first contact, minimizing call escalation.

- Collaborated with team members to improve the knowledge base, reducing average handling time by 15%.

## Skills

- Excellent verbal and written communication

- Conflict resolution and de-escalation techniques

- CRM software proficiency (Salesforce, Zendesk)

- Multilingual: Fluent in English and Spanish

- Strong problem-solving and multitasking abilities

- Typing speed: 65 WPM

## Education

**High School Diploma**

**Instituto Secundario de Madrid, Spain**

**Graduated: 2018**

## Certifications

- Customer Service Excellence Certificate – Online Training Institute (2022)

- Basic IT Support Certification – Tech Academy (2020)

## Languages

- Spanish (Native)

- English (Fluent)

## Additional Information

- Availability for flexible shifts including weekends and holidays

- Excellent team player with a proactive attitude

[Nombre completo]

[Ciudad, País] | [Número de teléfono] | [Correo electrónico] | [Perfil de LinkedIn]

Objetivo

Representante de atención al cliente dedicado y profesional con más de 3 años de experiencia en centros de contacto dinámicos. Capacidad demostrada para gestionar grandes volúmenes de llamadas, resolver problemas de los clientes de forma eficiente y mantener un alto nivel de satisfacción del cliente. Busca aprovechar las habilidades de comunicación y resolución de problemas para contribuir al éxito de [Nombre de la empresa].

Experiencia profesional

Representante de atención al cliente

Centro de llamadas ABC, Madrid, España

Marzo de 2021 – Mayo de 2024

- Gestioné un promedio de más de 80 llamadas entrantes y salientes diarias, proporcionando información precisa y resolviendo las consultas de los clientes.

- Logré una satisfacción del cliente del 95% gracias a un servicio puntual y empático.

- Utilicé software CRM (Salesforce) para documentar las interacciones y el seguimiento de los clientes.

- Capacité y asesoré a 5 nuevos empleados sobre las políticas de la empresa y las mejores prácticas de interacción con el cliente. Agente de Soporte Técnico

XYZ Telecomunicaciones, Madrid, España

Junio ​​de 2019 – Febrero de 2021

- Brindé asistencia técnica y soporte para la resolución de problemas de servicios de banda ancha y telefonía por teléfono y correo electrónico.

- Resolví el 90 % de los problemas de los clientes en el primer contacto, minimizando la escalada de llamadas.

- Colaboré con los miembros del equipo para mejorar la base de conocimientos, reduciendo el tiempo promedio de gestión en un 15 %.

Habilidades

- Excelente comunicación verbal y escrita

- Técnicas de resolución de conflictos y desescalada

- Dominio de software CRM (Salesforce, Zendesk)

- Multilingüe: Inglés y español fluidos

- Sólidas habilidades para la resolución de problemas y la multitarea

- Velocidad de escritura: 65 palabras por minuto

Educación

Diploma de Bachillerato

Instituto Secundario de Madrid, España

Graduado: 2018

Certificaciones

- Certificado de Excelencia en Atención al Cliente – Instituto de Formación Online (2022)

- Certificación Básica de Soporte TI – Tech Academy (2020)

Idiomas

- Español (Nativo)

- Inglés (Fluido)

Información adicional

- Disponibilidad para turnos flexibles, incluyendo fines de semana y festivos

- Excelente trabajo en equipo con actitud proactiva