|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eva María Marchena Mejías | | | | | | |  | | Tel: 660 683 402  C/ Carlos I de España, 56  41702 Dos Hermanas (Sevilla)  email: marmej87@gmail.com |
| Educación **Formación** |  |  | **Colegio San Antonio María Claret**  2003 – 2005  **Colegio Ntra Sra de la Compasión**  1990 - 2003  **2018**  **2017**  **2016** | | | Bachillerato Ciencias Sociales.  Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.  **Gestión del estrés (6 horas)**  Técnicas para obtener mecanismos eficaces para afrontar el estrés o situaciones de presión.  **Access Avanzado (12 horas)**  **Excel Avanzado (12 horas)**  **Customer experience (4 horas)**  Gestión de herramientas y metodologías para el seguimiento y monitorización de la experiencia con los clientes.  **Fundamentos del Team Manager (15 horas)**  Desarrollo de las tareas específicas de un coordinador de equipos.  Conocimientos de Recursos Humanos  Conocimientos de Planificación.  Análisis de datos.  Gestión de Equipos  Coaching | | | |
|  | | | | |  | | |  | |
| Experiencia laboral |  |  | **Coordinadora de equipo**  2015 – Presente | | | Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Liderazgo y dirección de un equipo de 20 personas.  Recepción de altas y bajas en contacto con el departamento de RRHH de la empresa.  Control de presencia e incidencias del departamento.  Control y gestión de enrutamientos y colas de llamadas.  Formación del personal asignado así como de nuevas incorporaciones.  Realización de informes periódicos de seguimiento de resultados.  Análisis de cuadros de mando.  Consecución de objetivos.  Escuchas y monitorizaciones para la evaluación de la calidad de la atención telefónica. | | | |
|  |  |  | | |  | | | |
|  |  | **Teleoperador Especialista**  **Departamento de logística**  2008-2015  **Teleoperador Especialista**  **Departamento de provisión**  2012-2014  **Teleoperador Especialista**  **Ya.com. OBA**  2010-2012  **Teleoperador Especialista**  **Orange. Retenciones**  **de Bajas**  2010-2010  **Teleoperador Especialista**  **Ya.com. Fidelización.**  2009-2010  **Teleoperador Especialista**  **Caser Seguros. Venta.**  2008-2009 | | | Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil técnico - comercial  Tareas de backoffice y emisión de llamadas a clientes de Orange, a través de ICP, para envíos de equipamiento mediante empresas de mensajería como Correos, MRW y Seur.  Seguimiento del envío hasta su entrega.  Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil técnico - comercial.  Tratamiento del alta del cliente desde que la solicita hasta que finaliza.  Envíos del técnico al domicilio.  Gestión de incidencias en la instalación del servicio.  Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil comercial - ventas.  Tratamiento mediante emisión de llamadas de clientes que ya han solicitado la baja en la compañía y portabilidad de su línea fija a otro operador.  Gestión de retención al cliente y venta.  Consecución de objetivos marcados por la campaña.  Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil comercial - ventas.  Tratamiento mediante recepción de llamadas de clientes que quieren solicitar la baja en la compañía.  Gestión de retención al cliente y venta cruzada. Ofreciendo nuevos servicios al cliente.  Consecución de objetivos marcados por la campaña.  Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil comercial - ventas.  Tratamiento mediante emisión de llamadas a clientes de cartera de Ya.com para ofrecerles nuevos servicios a cambio de un compromiso de permanencia con la compañía.  Consecución de objetivos marcados por la campaña.  Empresa: Sitel Ibérica Teleservices  Perfil comercial - ventas.  Tratamiento mediante emisión de llamadas a clientes de cajas de ahorros nacionales para ofrecimiento de seguros de salud, accidentes, hospitalización y enfermedades.  Consecución de objetivos marcados por la campaña. | | | |
|  | | | | |  | | |  | |
|  | | | | |  | | |  | |
| Otros datos de interés |  |  |  | | |  | | | |
|  |  |  | | | Alta capacidad de trabajo en equipo.  Conocimientos avanzados de ofimática. Word, Excel, Access, Outlook.  Capacidad y predisposición de aprendizaje  Capacidad de realizar mis funciones bajo circunstancias de presión. | | | |
|  |  |  | | | Carnet de conducir B1  Vehículo propio | | | |
|  | | | | |  | | |  | |
|  | | | | |  | | |  | |
|  |  |  | |  | | | | | |