

Gabriela Alejandra López

618 936 239 · glopez9011@gmail.com · <https://www.linkedin.com/in/gabrielaalopez/>
Valencia, España

Experiencia en Industria Bancaria, Salud y Telecomunicaciones. En camino a convertirme en Analista de Datos utilizando Excel, SQL y Power BI. Conocimientos en Project Management.
Busco un puesto desafiante dentro de una gran organización. Ofreciendo una base sólida en resolución de incidencias, análisis de datos, realización de visualizaciones y gestión de proyectos, con una capacidad comprobada para impulsar la eficiencia, ofrecer resultados exitosos y colaborar dentro de equipos multifuncionales.

HABILIDADES

Atención al detalle	Trabajo en equipo	Habilidades analíticas
Adaptabilidad	Ética laboral	Creatividad
Resolución de problemas	Habilidades de comunicación	Iniciativa

CERTIFICACIONES

Certificado Profesional de Análisis de Datos de Google

En Curso

Curso Power BI - DataHack en colaboración con IBM SkillsBuild

En Curso

Data Analyst

Coderhouse - Sept 2023 - Dic2023

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

AXELOS Global Best Practice - Mayo 2023

IDIOMAS

Español

Nativo

Inglés

C1

EXPERIENCIA LABORAL

Marktél - Para cliente Grupo MásMóvil

Dic 2023 - Actualidad

Administrativa de Backoffice con responsabilidad de Análisis de datos

- Realizo seguimiento de incidencias de clientes mediante ticketing.
- Utilizo Excel para llevar a cabo la limpieza diaria de las bases de datos del equipo de trabajo, además de generar informes detallados que incluyen datos sobre los descuentos más frecuentes, variaciones de tarifas, el porcentaje de clientes retenidos y los motivos recurrentes de solicitud de baja del servicio.
- Gestiono pedidos de clientes, como terminales y diferentes productos ofertados.
- Colaboro estrechamente con el Departamento Técnico y el de Portabilidades, para garantizar una comunicación fluida y una coordinación eficiente en la resolución de incidencias y la ejecución de tareas, lo que resulta en una mejora en la colaboración interdepartamental y en la retención de clientes.
- Genero informes detallados de las gestiones realizadas, logrando una mejora en la toma de decisiones y una optimización en los procesos de back office.

Llevo a cabo eficientemente el proceso de colocación de descuentos, cambio de tarifas, cambio de titulares y cambio de domicilio para los clientes, logrando una reducción significativa en los tiempos de procesamiento, dando apoyo a los comerciales.

Gabriela Alejandra López

618 936 239 · glopez9011@gmail.com · <https://www.linkedin.com/in/gabrielaalopez/>

Valencia, España

EXPERIENCIA LABORAL

Marktel - Para cliente Grupo MásMóvil

Jun 2023 - Dic 2023

Teleoperadora recepción comercial

- Aseguré un porcentaje de retención de clientes de por lo menos un 55% mensual.
- Destaque los beneficios y características clave de los productos y servicios de la empresa de manera clara y persuasiva, contribuyendo a un aumento en la retención de clientes.
- Generé reportes detallados de rendimiento y análisis de ventas para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas, lo que resultó en una mejora continua en los resultados comerciales.
- Identifiqué las necesidades específicas de los clientes durante las llamadas y adapté estratégicamente mis discursos de venta, lo que resultó en un aumento en la satisfacción del cliente y una reducción en las objeciones.
- Prospecté y aseguré nuevos clientes, generando un crecimiento en la base de clientes.
- Superé obstáculos y objeciones, lo que condujo a un aumento en la tasa de cierre de ventas y una mejora en la retención de clientes.
- Mantuve registros detallados y precisos de las transacciones y la información del cliente en el sistema de gestión de la empresa, garantizando una base de datos actualizada y completa.
- Generé leads de manera proactiva mediante la respuesta oportuna a llamadas entrantes.
- Superé consistentemente los objetivos de ventas establecidos, logrando por lo menos un 80% en nota de Calidad.

Banco Credicoop

Abr 2018 - Abr 2023

Auxiliar de Caja

- Realicé el conteo de la caja de manera meticulosa, cumpliendo rigurosamente con las normas de seguridad establecidas, lo que resultó en una mejora en la integridad y control de los fondos.
- Supervisé de manera efectiva los depósitos y pagos realizados a través de las terminales de autoservicio, así como la gestión del cajero automático. Implementé la mejora en el método de carga del cajero automático, lo que condujo a una optimización del proceso de control de efectivo y a una disminución del tiempo de carga del mismo en 20 minutos.
- Lideré la recepción de depósitos y pagos, cobro de cheques y retiros de cuenta, brindando un servicio al cliente excepcional.
- Promoví activamente una amplia gama de productos de seguros, logrando un aumento en las ventas de seguros en la línea de caja, y una expansión en la cartera de clientes.
- Asumí responsabilidades adicionales al sustituir al jefe de caja cuando fue necesario, supervisando con éxito las actividades diarias de colocación de efectivo y la gestión de la liquidez.
- Demostré flexibilidad al asumir una variedad de tareas para el funcionamiento efectivo de la sucursal, lo que contribuyó a un ambiente de trabajo colaborativo y una mejora en la productividad general del equipo.

Banco Credicoop

Abr 2017 - Abr 2018

Auxiliar Integral

- Logré un aumento en la base de clientes mediante la apertura y mantenimiento eficiente de cuentas.
- Brindé un servicio al cliente excepcional al atender llamadas, correos electrónicos y consultas presenciales, lo que resultó en una mejora en la satisfacción del cliente y una retención de posibles cierres de cuentas.
- Promoví y vendí con éxito productos y servicios financieros a los clientes, alcanzando los objetivos de ventas, en seguimiento del Plan de Gestión.
- Mantuve una base de datos de clientes actualizada y precisa, lo que contribuyó a una mejora en la segmentación y personalización de la oferta de productos y servicios.
- Realicé tareas generales de administración de manera eficiente.
- Promoví el proceso de derivación de clientes a medios automáticos, lo que condujo a una reducción en el tiempo de espera y una mejora en la eficiencia operativa.
- Participé activamente en la venta de productos y servicios, proporcionando asesoramiento experto a los clientes, lo que resultó en un aumento en las ventas y una mejora en la fidelización del cliente.