

Lucía González Lara

C/ Pintor Velázquez, 10. Móstoles, Madrid 28932

Tel: +34 609 762 719

Email: luciag.lara@gmail.com



PERFIL PROFESIONAL

Secretaria de Dirección | Recepcionista | Administrativo con 16 años de trayectoria profesional en empresas de diversos sectores. Amplia experiencia en la gestión de agendas, en el control de la facturación, en la atención a clientes nacionales e internacionales y en la coordinación entre departamentos. Extenso bagaje en **puestos de trabajo polivalentes y multitask**. Nivel fluido de inglés y con **capacidad demostrada para adaptarse a diferentes entornos**.

Competencias transversales: Polivalente | Comunicación empática | Responsabilidad | Compromiso e Implicación | Resolución de problemas | Negociación | Orientación al cliente | Gestión y Organización.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Desde abril 2018 – abril 2020 INECO

Ingeniería y Consultoría en infraestructuras (adscrita al Ministerio de Fomento)

Administrativo Superior

Proyecto de Formación derivada del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Diversas jornadas formativas dirigidas a personal de la Administración del Estado, tales como Fiscales, Letrados, Médicos Forenses, Psicólogos, Tramitadores y Gestores Procesales.

Las principales funciones realizadas:

- Redacción y difusión de las convocatorias de las acciones formativas en el ámbito de la Administración de Justicia y otros ámbitos institucionales.
- Recepción de solicitudes de participantes, grabación de datos personales de los alumnos (asistentes, aceptaciones, renuncias, sustituciones, etc...) y docentes, seguimiento exhaustivo de asistencias, encuestas de satisfacción.
- Asistencia y resolución de incidencias a los docentes y alumnos participantes en las actividades formativas, tanto por vía telefónica como a través de correo electrónico.
- Apoyo a la gestión de desplazamientos y estancias (transporte, hoteles, dietas) de docentes y alumnos.
- Gestión de aulas, protocolo con el Ministerio de Justicia en el caso de presencia de la Ministra (inauguración y clausura de la acción formativa). Garantizar la disponibilidad de los elementos necesarios para la impartición de las distintas ponencias.
- Realización junto con el Ministerio de Justicia (caja pagadora) de toda la documentación de pago a los docentes. **Logros destacados:**
 - Mayor convocatoria de personal de la Administración desde la adjudicación a INECO de la gestión de dichas formaciones (2017-2019)
 - Reducción de los gastos de cancelación en el alojamiento y traslados debido a un seguimiento exhaustivo de cada solicitud y una pronta resolución de incidencias con la agencia de viajes

2014 - 2018 IGLOBALMED

Marketplace del sector Salud (ehealth).

Coordinadora Dpto. de Atención al Paciente

Responsable de conocer las necesidades de los pacientes con el objetivo de definir la estrategia de atención al paciente y optimizar los procesos internos de gestión para un mejor seguimiento. Encargada de la atención de las consultas recibidas a través de todas las vías de contacto, así como de la resolución de incidencias y conflictos generados. Organización y gestión de citas de múltiples especialidades médicas coordinando con los centros receptores a nivel nacional. Encargada de realizar un seguimiento exhaustivo de los pacientes atendidos, elaboración y realización periódica de encuestas de satisfacción NPS y gestión de sugerencias. Mantenimiento y actualización de la base de datos de pacientes, médicos y centros sanitarios. Participación en las negociaciones de tarifas con los médicos y centros sanitarios, actualización del contenido de la Web, supervisión de facturación y coordinación con proveedores, tareas administrativas. Reporte directo al CEO. **Logros destacados:**

- Desde la asunción del puesto como Directora de Atención al Paciente en 2014, se lograron los 3 mejores meses de facturación (348.000€).
- Gestión óptima de 350 pacientes al mes, consiguiendo unos resultados de encuestas de satisfacción NPS por encima del 8,5 en satisfacción del paciente.

2014

CONSULTA DE ESTÉTICA

Consulta médica de tratamientos estéticos.

Recepcionista / Asistente

Encargada de la atención telefónica y recepción de pacientes. Soporte en consulta, gestión de las citas médicas, preparación, organización y archivo de las historias clínicas, y actualización de la BBDD de los pacientes. Cobro de las consultas y supervisión de la facturación.

2012 – 2014

CLÍNICA QUANTUM

Policlínica con quirófanos para cirugía estética.

Responsable de Recepción

Atención telefónica y recepción de pacientes. Responsable de la gestión de agendas médicas (7 especialidades y cirugías), citaciones mediante Gesclinic, así como preparación, organización y archivo de las historias clínicas. Encargada del cobro de cirugías y consultas a pacientes (mutuas), confección de horarios y reserva de quirófanos, control material fungible de las consultas, atención personalizada de los pacientes de cirugías y preparación sala VIP. **Logros destacados:**

- Reorganización de las historias clínicas para una mejor gestión interna.
- Impulsora de la creación de una zona VIP para la atención de los pacientes de cirugías.
- Reducción del tiempo de entrega de material fungible para las consultas.

2010 – 2012

GRUPO SUPERA (SIDEKU S.L)

Gestión deportiva de centros.

Coordinadora de Recepción y Administración

Liderazgo y supervisión de un equipo multidisciplinar formado por 5 personas. Responsable de la selección, contratación y formación del personal. Elaboración de horarios, coordinación de vacaciones y soporte al Departamento Laboral en la realización de contratos y gestiones con la Seguridad Social. Gestión de caja, arqueos, relaciones con entidades bancarias, pago a proveedores, control de ventas e inventario. Resolución de reclamaciones y sugerencias. Encargada de asegurar una buena imagen de la empresa. Reporte a la Directora del centro. **Logros destacados:**

- Consolidación del equipo de recepción reduciendo al máximo la rotación del personal.
- Cumplimiento de los objetivos de venta 19 de los 23 meses en el puesto.
- Mejora de la atención a los 6.000 abonados del centro, fomentando una atención personalizada que permitió reducir el número de reclamaciones.

2008 – 2010

BANCOTEL

Empresa creadora del medio de pago a hoteles vía Talonario en España.

Secretaría de Dirección / Personal Assistant

Responsable de gestionar la agenda del CEO y del Director Comercial y Financiero. Encargada de la atención y filtro de llamadas nacionales e internacionales, planificación de viajes corporativos y gestión de información confidencial. Planificación y preparación de la asistencia a ferias nacionales e internacionales, coordinación de reuniones y preparación de documentación para las mismas. Redacción y presentación de informes y apoyo a los directivos en asuntos profesionales. Venta interna de talonarios y control de caja. Responsable de la gestión de compras, coordinación de proveedores, mantenimiento de servicios y optimización de procedimientos internos. **Logros destacados:**

- Aumento significativo de la venta interna de talonarios.
- Impulsora de la impartición de clases de inglés para el personal de la empresa, logrando mejorar la atención de clientes internacionales.

2007 – 2008 LES FEMMES AZAFATAS

Empresa propia, agencia de azafatas y modelos.

Gerente

Creación y puesta en marcha de la empresa, gestionando todas las áreas de la misma. Captación y mantenimiento de la cartera de clientes. Selección, contratación y coordinación del equipo de azafatas. Supervisión de la contabilidad, negociación con entidades bancarias e interrelación con asesoría externa.

2005 – 2007 ATRES AZAFATAS

Secretaria de Dirección

2002 – 2004 AZABACHE AZAFATAS

Secretaria Administrativa

FORMACIÓN

2020	Actualmente preparando la certificación FCE
2019	CERTIFICACIÓN MICROSOFT OFFICE SPECIALIST WORD 2016 (código verificación uJbx-XMYL)
2019	CERTIFICACIÓN MICROSOFT OFFICE SPECIALIST EXCEL 2016 (código verificación wykrr-4ScY)
2016	CURSO DE COMERCIO INTERNACIONAL EN INGLÉS (120h) Cámara de Comercio de Madrid
2012	CURSO INTENSIVO INGLÉS (100h) International House
2000 – 2001	CURSO DE SECRETARIADO INTERNACIONAL (500h) Adams Bachillerato

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

IDIOMAS	Inglés, fluido Castellano, lengua materna
INFORMÁTICA	Microsoft Office (Word y Excel certificación MOS Specialist)
LINKEDIN	https://es.linkedin.com/in/luciagonzalezlara
OTROS DATOS	Nacida el 18 de septiembre de 1978 en Madrid.