

Customer Service - Quality Assurance Supervisor

+ HABILIDADES

Liderazgo

Gestión De Equipo

Habilidades De Comunicación

Gestión De La Calidad

+ IDIOMAS

Español

Portugués

Inglés

+ SOBRE MÍ

Como Supervisor de Atención al Cliente con experiencia destacada, he liderado equipos para garantizar un servicio excepcional. Mi enfoque se centra en la resolución eficiente de incidencias, manteniendo altos estándares de calidad y cumpliendo con métricas de servicio clave.

+ EXPERIENCIA LABORAL

- Ticketbis

MAY. 2014 - MAR. 2015

Madrid

CUSTOMER SERVICE

 - Atención al cliente a través de canales telefónicos, chat y correo electrónico, garantizando altos niveles de satisfacción del cliente.
 - Resolución eficaz de incidencias y consultas, demostrando habilidades sólidas de resolución de problemas.
 - Participación en sesiones de formación para nuevos empleados, compartiendo conocimientos sobre estrategias efectivas de resolución de problemas.
- Ticketbis

ABR. 2015 - DIC. 2016

Madrid

CUSTOMER SERVICE - TEAM LEADER (LATAM)

 - Supervisión de un equipo de representantes de atención al cliente, garantizando la resolución eficiente de incidencias y manteniendo la satisfacción del cliente.
 - Colaboración en contratación y capacitación de nuevos empleados, asegurando una integración efectiva al equipo.
 - Realización de sesiones regulares de retroalimentación individual y grupal, identificando puntos de desarrollo y fortalezas.
 - Métrica de indicadores de servicio al cliente y presentación de los datos.