

 Madrid

Je suis un jeune bilingue espagnol-français avec un bon niveau d'anglais et de l'expérience dans des postes administratifs et de service à la clientèle dans des entreprises de télémarketing. Je cherche à poursuivre le développement de ma carrière professionnelle en tant qu'administrateur/commercial au sein d'une entreprise dynamique où je pourrais mettre en pratique mes compétences en communication et en orientation client. Je me considère comme une personne proactive, responsable et enthousiaste.

Expériences Professionnelles

Telco - Toyota

06/2022 – Actuellement

- Customer Expérience : J'ai été responsable de concevoir, gérer et améliorer l'expérience client à tous les points de contact avec l'entreprise.
- Gestion des réclamations : En cas de problèmes rencontrés par les clients avec les produits ou services de l'entreprise, j'ai travaillé pour résoudre les plaintes ou les réclamations et assurer la satisfaction du client.
- Conformité au RGPD (Règlement général sur la protection des données) : J'ai géré la modification et la suppression des données des clients conformément aux délais prescrits par le RGPD.
- Gestion d'un projet pilote de la marque : J'ai supervisé la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de marketing et de publicité dans une région spécifique afin d'évaluer son impact et sa réponse avant de la déployer à l'échelle nationale.

Telco - Movistar

12/2021 – 06/2022

- Service client : Fournir un support après-vente et aider les clients avec l'installation de produits, fournir une assistance technique et offrir des services de réparation entre autres.
- Résolution des problèmes liés aux dispositifs WiFi pour les voitures à l'aide de logiciels informatiques (contrôle à distance).
- Support technique aux clients.

Academia Apir

06/2021 – 01/2022

- Gestion des inscriptions des étudiants.
- Élaboration des diplômes des étudiants en master.
- Responsable du suivi et de la réponse aux courriels quotidiens de l'académie.
- Gestion financière de l'académie et des paiements

FORMATION

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID (campus de Segovia)
Licence en Tourisme. (2ème année)

2018 - 2020

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
Licence en Business. (2ème année)

2016 - 2018

LYCÉE FRANÇAIS DE MADRID

2002 - 2016

“Baccalauréat” Economique: Spécialité: Economie y Mathématiques.
Spécialité Sciences Economiques et Mathématiques

LANGUES ET INFORMATIQUE

Langues:

- **Espagnol:** Langue Maternelle
- **Français:** Bilingue
- **Anglais:** B2

Informatique:

Maîtrise complète Microsoft Office Power Point.

Grande expérience dans l'utilisation de CRM, programme pour gestion des cas avec clients.