

Por leer en Native Portuguese - Business Development Representative B2B

Agente de atención al cliente en MAPFRE

CV actualizado el 17/12/2022

Edad: 38 años (25/02/1984)

Madrid

✓ Tu pides: Madrid

Carnet de conducir: B

Nacionalidad: España

Vehículo propio: Sí

Autónomo: No

Género: Mujer

Killer questions

Tell us about your experience of working on the phone, please!

Two years working in Homeaway.pt and three at Disop Spain located at Lisbon

Experiencias

Marzo 2019 - Marzo 2022 (3 años)

Agente de atención al cliente

MAPFRE |

Nivel

Mando intermedio

A quién reporta

reportando a Director general

Categoría y subcategoría

Atención a clientes: Atención al cliente

[Privacy](#) - [Terms](#)

Enero 2016 - Marzo 2019 (3 años y 2 meses)

Administrativo Internacional

Disop Laboratorio Salud Ocular |

Atención telefónica a clientes y soporte al equipo comercial internacional. Seguimiento de mercancía, facturas proformas, aviso de recogidas, actualización base de datos, cobros, pedidos de clientes, facturación semanal, abonos y resolución de reclamaciones.

Nivel	Mando intermedio
A quién reporta	reportando a Director general
Personas a cargo	1 - 5
Categoría y subcategoría	Administración de empresas: Organización de la empresa, Administración, Facturación, cobros y pagos

Estudios

Estudios reglados

DIPLOMATURA

Enero 2002 - Noviembre 2006 (4 años y 10 meses)

Gestión y Administración Pública

Pontificia Universidad Católica de São Paulo

Idiomas

Español	Nativo
Portugués	Nativo
Inglés	Avanzado

Situación laboral y preferencias

Situación laboral	No tengo trabajo
Puesto preferido	reception worker
Expectativas salariales	18.000 € - 27.000 € Bruto/año
Contrato preferido	Indefinido
Jornada preferida	Intensiva - Mañana
Disponibilidad para cambiar de residencia	Mala
Disponibilidad para viajar	Mala
Categorías preferidas	Administración de empresas (Administración)

CV en texto

Formación Académica

Enero de 2002 a Noviembre 2007

Diplomada en Ciencias Políticas y Sociales

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo (Brasil)

Marzo de 2001 a Julio de 2004

Inglés y Español Avanzados

Yázigi School

Febrero de 1997 a Diciembre de 2000

Instituto Diocesano IDESA

Bachiller especializado en Ciencias Informáticas

Formación Adicional

- Portugués y Español Nativos

- Inglés Avanzado hablado y escrito

- IE Challenge (Inteligencia Emocional, Motivación y Objetividad)

- Windows, Mac, Explorer, E-commerce, Siebel, Office y Oracle.

Experiencia Profesional

Enero de 2016 a Marzo 2019

Disop Laboratorio Salud Ocular - Administrativo Territorio Nacional / Internacional

Atención telefónica a clientes y soporte al equipo comercial internacional, (Inglaterra, Alemania, Italia, Suiza, China, Portugal).

Seguimiento de mercancía, facturas proformas, aviso de recogidas, actualización base de datos, cobros, pedidos de clientes, facturación semanal, abonos y resolución de reclamaciones.

Enero de 2012 a Enero de 2016

Homeaway.com - Administrativo Atención a Portugal

Gestión de los anuncios de los clientes en la web, suscripciones, bajas. Presupuestos telefónicos y cierre. Atención al cliente, solución y coordinación de incidencias con anuncios publicitarios en portal vacacional portugués.

Marzo de 2009 a Enero 2012

Mutua Madrileña - Mediador de Seguros Empresas

Mediadora de Seguros de Salud, Dental y Decesos a Pymes y Autónomos. Visitas concertadas, gestión de cartera de clientes, renovaciones anuales y ciclos de formación.

Febrero de 2005 a Diciembre de 2008

General Electric BioSciences Brasil SA - Commercial Representative

Soporte administrativo. Presupuestos y contratos anuales para venta y mantenimiento de productos de laboratorios y equipos de investigación genética y molecular a Instituciones del territorio nacional.

Marzo 2001 a Febrero de 2005

General ElectricHealthCare Brasil SA - Customer Care

Coordinación de equipo técnico, compuesto por 18 ingenieros, para resolución de incidencias técnicas de los clientes (Hospitales usuarios de equipos de diagnostico por imagen) en toda Sudamérica. Conferencias con USA para acompañamiento de los casos. Auditoria/escucha del equipo de call center de Atención al Cliente. Resolución de casos de alta gravedad de insatisfacción de los clientes (averías, demora de piezas, baja calidad imagen y otros). Contratación de personal muy calificado, en ingeniería nuclear para resolución de incidencias en equipos de rayo X, scanners, etc. Reuniones anuales de satisfacción y presencia en negociaciones comerciales.

Datos Adicionales

Carné Conducir B1 desde 2002