Daniel Martín

Agente de atención al cliente

daniel.martin@example.com • Madrid

PERFIL PROFESIONAL

Agente de atención al cliente con experiencia en comercio y servicios por suscripción. Gestión de consultas sobre facturación, pedidos y cuentas por teléfono, correo electrónico y chat. Seguimiento de incidencias en el CRM y apoyo en la formación de nuevos compañeros.

EXPERIENCIA

Agente de atención al cliente

mar 2023 - Actualidad

Suscripciones Ejemplo - Madrid

- Atención de consultas sobre facturación, pedidos y entregas por teléfono, correo electrónico y chat.
- Registro de incidencias en el CRM y derivación de los casos complejos al equipo correspondiente, con el historial de la consulta.
- Formación de nuevos compañeros en el uso del CRM, la gestión de reclamaciones y los procedimientos del servicio.

Auxiliar de atención al cliente

mar 2021 - feb 2023

Hogar Ejemplo - Madrid

- Atención de llamadas sobre pedidos, devoluciones y horarios de entrega.
- Actualización, junto con el equipo, del procedimiento para registrar reclamaciones por productos dañados.
- Registro de las consultas y del estado de cada incidencia en el CRM.
- Gestión de devoluciones en periodos de mayor actividad, en coordinación con el equipo de logística.

Recepcionista

jul 2019 - feb 2021

Centro Deportivo Ejemplo - Madrid

- Atención a los socios y resolución de consultas sobre reservas y cuotas.
- Llamadas a los socios para informar sobre la renovación de su inscripción.
- Formación de compañeros en el sistema de reservas, los cobros y el registro de incidencias.
- Revisión de fichas duplicadas o desactualizadas antes de la facturación mensual.

FORMACIÓN

Técnico en Gestión Administrativa (FP de Grado Medio)

2017 - 2019

Instituto Ejemplo, Madrid

COMPETENCIAS

Atención al cliente, Gestión de reclamaciones, Herramientas CRM, Atención telefónica, Seguimiento de pedidos, Trabajo en equipo, Comunicación escrita, Resolución de incidencias