

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

Nombre: CRISTINA
Apellidos: ECHEVARRIA SIERRA
Fecha de Nacimiento: 11 de junio de 1975
Dirección: [REDACTED]
Coslada 28021 Madrid
Móvil: [REDACTED]
D.N.I.: [REDACTED]

EXPERIENCIA

- Ene. 2007 – Nov. 2016 Responsable de Proyectos. *Global Sales Solutions (Madrid)*
- Durante los 9 años que desempeñé este rol realicé las siguientes funciones:
- Gestión del servicio, en todas sus fases y procesos, siendo el interlocutor del cliente y la persona máxima responsable del servicio dentro de la compañía, con interlocución directa con la junta directiva.
 - Seguimiento y control de costes. Mediante un exhaustivo seguimiento de los distintos costes del servicio y con el fin de incrementar la facturación y rentabilidad y beneficio de la compañía.
 - Supervisión del proceso de selección de personal, desde la entrevista de los candidatos a la valoración final para su incorporación al puesto.
 - Supervisión y revisión de los desarrollos informáticos necesarios para la gestión de las distintas campañas llevadas a cabo para su correcta implantación y desarrollo.
 - Realización de la facturación del servicio. Incluyendo la realización, emisión, seguimiento y control en la gestión del cobro de las facturas.
 - Planificación del servicio, supervisión y análisis de los dimensionamientos de equipos de trabajo y seguimiento de objetivos.
 - Fidelización del cliente, mediante un seguimiento permanente de la evolución del servicio y proponiendo acciones de mejora.
 - Supervisión, verificación y aprobación de los informes de producción suministrados por los equipos de Supervisión/Coordinación. Tanto para seguimiento propio como de cara al cliente final y a la dirección de la empresa.

- Análisis de los informes de producción y presentación de resultados
- Elaboración de los planes de control de calidad de servicio y creación de medidas correctoras.
- Supervisión de los argumentarios elaborados para su utilización en las distintas campañas.
- Gestión de los recursos humanos asignados al servicio en todos los aspectos de organización, supervisión, tutelaje y seguimiento. Detección de carencias y establecimiento de planes de acción para corregir sus desviaciones.

Ene. 2006 – Ene 2008

Supervisora. *Global Sales Solutions (Madrid)*

- Durante el desempeño del puesto realicé la supervisión de equipos de personas enfocadas a la venta. Enfoque comercial. Empleo de técnicas de venta para campañas de emisión. Optimización de recursos y de costes. Gestión de bases de datos y desarrollo de campañas y argumentarios. Formación y empleo de técnicas de ventas para campañas de seguros.

Sep. 2005 – Jul. 2006

Coordinadora. *Global Sales Solutions (Madrid)*

- Coordinar grupos de teleoperadores y gestores. Obtener datos de resultados para su análisis y posterior realización del asesoramiento individual de los agentes para la optimización de sus resultados.
- Elaboración de informes de producción. Con los formatos requeridos por supervisión para su transmisión a responsables de las campañas, así como datos de su evolución y avance.
- Gestión de sala. Atención de los requerimientos de los teleoperadores durante la jornada laboral, resolviendo dudas, gestionando incidencias informáticas y organizando la distribución.
- Tareas administrativas. Supervisión del sistema de control de presencia, ausencias y retrasos, vacaciones, permisos, y otras tareas relacionadas con el puesto.

Dic. 2002 – Sep. 2005

Team Leader – Coordinadora. *Transcom WW Group – Gestel (Madrid)*

- Desempeño de labores de coordinación de equipos en campaña de Fidelización Amena, tanto de recepción como de emisión de llamadas. Entre otras, las tareas que he realizado han consistido en el control de trabajo, calidad, productividad, incidencias y asistencia de los operadores, siempre a través de diversas herramientas y bajo el soporte de documentos Office, así como con el apoyo de sistemas como Avaya (Lucent).
- Además, he impartido a otros empleados de la empresa formación específica del departamento y de la aplicación SIEBEL.

Jun. 2001 – Dic. 2002

Agente Telefónico. *GSS-SERTEL – Amena (Madrid)*

- Realizando las labores propias del servicio de atención al cliente en el Departamento de Fidelización (y de Back Office).

Comenzando en el mes de junio de 2001 como teleoperadora en campañas de Fidelización, ocupando posteriormente un puesto en el BACK-OFFICE específico de este departamento. Para desarrollar este puesto de trabajo, además de los conocimientos de excelencia telefónica y del producto AMENA, he mejorado mis conocimientos informáticos y de atención al cliente, al ser la base de las labores desempeñadas, las cuales no se refieren sólo al trato con el cliente, sino que incluyen la gestión, creación y revisión de diversos ficheros entre otra documentación.

FORMACIÓN

| | |
|-------------|--|
| 1996 | Técnico Superior de Alojamiento, Santander, I.E.S. <i>Peñacastillo</i> |
| 1995 | Prueba de Acceso a la Universidad, Santander |
| 1993 | Bachiller – Rama ciencias Sociales, Santander, Instituto Leonardo Torres Quevedo |
| 1989 – 1992 | Técnico Auxiliar de Jardín de Infancia, Santander, Instituto de Formación Profesional Vera |

IDIOMAS

INGLÉS

CONVERSACIÓN: Medio

LEIDO: Alto

ESCRITO: Alto

FRANCES

CONVERSACIÓN: Alto

LEIDO: Alto

ESCRITO: Alto

- Tercer curso de francés en la E.O.I. de Santander
- Conocimiento de la lengua francesa ampliado y perfeccionado mediante estancias en el extranjero y asistencia a un seminario en dicha lengua