



# Pedro Martínez

Profesional de servicio al cliente comprometido, con varios años de experiencia trabajando en entornos de servicio al cliente en productos para hogar, farmacéuticas y seguros. Me he desarrollado en entornos exigentes y de ritmo acelerado, trabajando para proporcionar a los clientes el más alto nivel de servicio al cliente posible. Orientado a objetivos y comprometido con la búsqueda de soluciones a cualquier problema, apporto una amplia experiencia en ayudar a retener una sólida base de clientes y atraer a nuevos clientes.

## Personal

**Nombre**  
Pedro Martínez

**Dirección**  
Paseo de la Noria 55  
06985 Madrid

**Número de teléfono**  
+34 928 693 54 22

**Correo electrónico**  
ejemplo@cvmaker.es

## Destrezas

### Técnicas de atención al cliente

<b>Comunicación avanzada</b>	Muy bueno
<b>Manejo de CRM</b>	Bueno
<b>Trabajo en equipo</b>	Bueno
<b>Organización</b>	Muy bueno
<b>Solución de problemas</b>	Bueno

## Idiomas

<b>Español</b>	Nativo
<b>Inglés</b>	B2
<b>Francés</b>	A2

## Estudios y certificaciones

**Certificación de Relaciones Públicas** feb 2021 - Actualidad  
*Universidad de Madrid, Madrid*

**Licenciatura en Ciencias de la Comunicación** ago 2015 - may 2019  
*Universidad de Sevilla, Sevilla*

## Experiencia laboral

**Gerente de Servicio al Cliente** sep 2019 - Actualidad  
*Mapfre, Madrid*

- Proporcionar constantemente niveles ejemplares de servicio al cliente que responden eficazmente a las consultas de los clientes.
- Conocimiento detallado y actualización de productos y servicios que facilitan la comunicación eficiente a los clientes, a través de una cuidadosa interpretación y análisis de las necesidades de los clientes.
- Supervisión constante de procesos y procedimientos para garantizar el pleno cumplimiento de las reglamentaciones estatales y federales de telecomunicaciones.
- Clasificación #10 de 1,500 personas dentro del centro de llamadas.

**Representante de Servicio al Cliente** jun 2017 - jul 2019  
*Pfizer, Sevilla*

- Creación de experiencias personalizadas de atención al cliente.
- Formación y supervisión de nuevos empleados.
- Mantenimiento, almacenaje y puesta en orden de inventario en la sección de tratamientos.
- Actualización y mantenimiento al día sobre los productos más vendidos en un esfuerzo por proporcionar el mejor servicio al cliente.

**Representante de atención al cliente** abr 2016 - may 2017  
*Zara Home, Sevilla*

- Ayuda a los clientes en los aspectos relaciones con la experiencia en la tienda.
- Desarrollo de técnicas de venta, garantizando que la tienda permaneciera visualmente agradable a los clientes.
- Formación y asesoramiento a los nuevos empleados, buscando asegurar un servicio de atención al cliente superior.
- Atención telefónica postventa, resolución de problemas y atención a quejas y sugerencias de clientes.

## Cursos

**CRM** sep 2020 - nov 2020  
*Hubspot*

## Referencias

Referencias disponibles bajo petición