



Pedro Martínez

Profesional de servicio al cliente comprometido, con varios años de experiencia trabajando en entornos de servicio al cliente en productos par ahogar, 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.

Estudios y certificaciones

Certificación de Relaciones Públicas feb. 2021 - Presente
Universidad de México, CDMX

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación may. 2019
Universidad de México, CDMX

Experiencia laboral

Gerente de Servicio al Cliente sept. 2019 - Presente
Mapfre, CDMX

- 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 jul. 2017
Pfizer, CDMX

- 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 Servicio al Cliente abr. 2016 - may. 2017
Zara Home, CDMX

- Ayuda a los clientes en los aspectos relacionados 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.

Curso

CRM sept. 2020 - nov. 2020
Hubspot

Referencias

Referencias disponibles a solicitud

Detalles personales

Nombre
Pedro Martínez

Dirección
Calle bajo 10
CDMX, 02293

Número de teléfono
+52 1234 567 890

Correo electrónico
ejemplo@cvmaker.com.mx

Destrezas

Técnicas de atención al cliente Experto

Comunicación avanzada Avanzado

Manejo de CRM Avanzado

Trabajo en equipo Experto

Organización Avanzado

Solución de problemas Experto

Idiomas

Español Nativo

Francés A2

Inglés B2