

Elena Vidal

Atención al cliente

elena@example.com | Madrid

PERFIL

Agente de atención al cliente con 4 años en telecomunicaciones y energía. Resuelvo el 85% de los casos en la primera llamada y mantengo una satisfacción de 9 sobre 10.

HABILIDADES

Atención telefónica y chat

Resolución en primer contacto

CRM (Salesforce, Zendesk)

Retención de clientes

Gestión de reclamaciones

Venta cruzada

Mecanografía rápida

Escucha activa

EXPERIENCIA

Agente de atención al cliente

2022 — Actualidad

Konecta para Orange

- Resolví el 85% de los casos en la primera llamada, frente a un objetivo del 75%.
- Mantuve una satisfacción media de 9/10 en encuestas post-llamada.
- Retuve al 40% de los clientes que llamaban para darse de baja.
- Atendí 70 contactos diarios por teléfono, chat y email.
- Fui elegido formador de 12 agentes nuevos en la campaña de verano.

Teleoperadora

2020 — 2022

Iberdrola Clientes

- 70 contactos diarios
- Formé 12 agentes

FORMACIÓN

Bachillerato 2019