

## Personal

- 🏠 **Dirección**  
Sant Marcos 28  
41005 Barcelona
- ☎ **Número de teléfono**  
+34 926 31 77 09
- ✉ **Correo electrónico**  
ejemplo@cvmaker.es

Representante de servicio al cliente entusiasta con 10 años de experiencia en la industria de seguros a corto plazo, brindando atención a clientes privados y comerciales. Soy un oyente altamente capacitado, eficaz y un comunicador claro enfocado en calmar conflictos y resolver las consultas de los clientes con urgencia. Mis habilidades organizativas sobresalientes permiten la prestación de servicios de calidad y mantener el más alto nivel de integridad para garantizar la confianza y la seguridad tanto del cliente como de la empresa. Todas mis certificaciones de seguros a corto plazo están actualizadas. Soy un líder de equipo competente que inspira y espera ser inspirado por su equipo.

## Experiencia laboral

### Líder del equipo de atención al cliente

jul 2016 - Actualidad

Cigna - Seguros de salud para empresas, Barcelona

Responsable de gestionar el funcionamiento diario de un equipo de Consultores de Servicio al Cliente compuesto por 15 personas. Brindamos atención a clientes comerciales y sus necesidades de seguros a corto plazo. Entre las tareas se incluyen:

- Resolver consultas escaladas y hablar con clientes exigentes
- Monitoreo de las métricas de llamadas entrantes y salientes por consultor
- Cumplimiento de objetivos internos relacionados con tickets cerrados y no resueltos
- Seguimiento de consultas no resueltas con un tiempo de espera de más de 24 horas.
- Reproducción de grabaciones de llamadas sobre consultas no resueltas y quejas de clientes
- Servir de enlace con los miembros del equipo para comprender y resolver problemas
- Amplio enlace con las partes interesadas internas para resolver problemas de manera efectiva.
- Gestionar la cartera de formación del equipo y garantizar que todos los miembros reciban la formación adecuada.
- Asegurarse de que todo el equipo se mantenga y funcione correctamente
- Motivar, alentar y apoyar a los miembros del equipo.
- Proporcionar capacitación en el trabajo según sea necesario.
- Elaboración de informes diarios, semanales y mensuales para la alta dirección
- Asistir a reuniones de gestión periódicas para trazar el progreso y la visión a futuro.
- Organizar horarios de rotación de equipos, solicitudes de baja y absentismo

### Asesor de servicio al cliente

oct 2010 - jul 2016

Higo Seguros, Barcelona

Parte de un equipo de asesores que atienden a clientes de seguros personales a corto plazo. Entre los deberes se incluyen:

- Recibir llamadas entrantes relacionadas con consultas sobre políticas de la empresa
- Guiar a los clientes a través de los procesos de reclamo
- Ayudar a los clientes a navegar por los procesos en línea
- Registrar todas las llamadas en el sistema interno
- Escalar consultas que requirieron aportes de otros departamentos
- Seguimiento de consultas escaladas
- Hacer llamadas salientes para generar retroalimentación
- Dar retroalimentación a la gerencia sobre consultas no resueltas
- Actualización de los datos bancarios y personales de los clientes
- Seguimiento de políticas caducadas
- Realización de solicitudes internas para restablecimiento de políticas
- Mantener todo el papeleo y la presentación electrónica.
- Asistir a sesiones regulares de capacitación en el sitio para mejorar las habilidades.

### Customer Care Consultant

mar 2008 - sep 2010

MAPFRE, Barcelona

Inicialmente fui designado como aprendiz y, después de seis meses, me ascendieron a un puesto de consultor. Entre mis tareas se destacan:

- Apoyar a los clientes comerciales con sus necesidades de seguros a corto plazo.
- Recibir llamadas entrantes y realizar llamadas salientes
- Registro de llamadas en el sistema interno
- Verificación de los detalles del cliente en los documentos de la póliza

- Obtener facturas originales de los artículos cubiertos en cada póliza
  - Actualización de los datos bancarios y comerciales del cliente
  - Escalar consultas al líder del equipo
  - Mantener todo el papeleo y la presentación electrónica.
- 

## Logros

Galardonado con el premio anual a la **excelencia en servicio al cliente** de Greenfield en 2019 y 2020

---

## Estudios y certificaciones

**Regulación y ética de los servicios financieros**  
Universidad de Ciencias Económicas, Barcelona

feb 2017 - jul 2018

**Certificado en seguros - Nivel 3**  
Colegio de Servicio al Cliente, Barcelona

ene 2015 - jul 2015

LM1

LM2

LM3

---

## Referencias

Referencias disponibles bajo petición