

Núria Pons Roca

Teleoperadora · Atención al cliente y retención · Catalán nativo · Salesforce

nuria.pons@correo.es · 688 999 000 · Barcelona, España

PERFIL

Teleoperadora con 3 años en campañas de atención al cliente y retención de telecomunicaciones (Vodafone a través de Konecta). Tasa de retención del 42 % frente a una media de equipo del 30 %, manejo de Salesforce y catalán nativo. Disponibilidad para turnos de tarde y teletrabajo con equipo propio y fibra.

EXPERIENCIA

Teleoperadora de retención

febrero de 2023 - actualidad

Konecta (campaña Vodafone) · Barcelona / teletrabajo

- Recepción de bajas y retención de clientes particulares: tasa de retención del 42 % (media del equipo 30 %).
- Gestión en Salesforce y softphone Genesys; calidad media 92/100 en auditorías.
- Atención en catalán y español; apoyo a compañeros nuevos en el argumentario.

Teleoperadora de atención al cliente

marzo de 2022 - enero de 2023

Atento (campaña Endesa) · Barcelona

- Recepción de 80 llamadas diarias de facturación e incidencias; resolución en primera llamada del 85 %.

FORMACIÓN

IES Joan Boschà

2019 - 2021

Bachillerato

APTITUDES

Atención al cliente

Retención y ventas

Salesforce

Zendesk

Softphone Genesys

Mecanografía (60 ppm)

Resolución de incidencias

IDIOMAS

Catalán — Nativo Español — Nativo Inglés — B1

CERTIFICACIONES

- Curso de atención al cliente y gestión de quejas (30 h)