

ALBERTO SÁNCHEZ CARRASCO

(+34) 623184089

MADRID 28660 - ESPAÑA

asmultimedia@gmail.com

<https://www.asc-atencionalcliente.com>

[https://www.youtube.com/@Atencion al Cliente](https://www.youtube.com/@Atencion_al_Cliente)

- **Profesional de Atención al Cliente y Ventas Consultivas:** Atención al Cliente Multicanal - Resolución de Incidencias - Gestión de Pedidos - Relaciones con Clientes y Proveedores.

- **Team Leader:** Apoyo y Gestión de Equipos hacia la Excelencia.

Cultura Centrada en el Cliente, Mentalidad Analítica y Orientado a Resultados.

Compromiso: Ayudar a las empresas a fortalecer la Fidelización, mejorar la Retención e impulsar las Ventas.

EXPERIENCIA

JUST EAT SPAIN (2022-2024)

Senior Customer Care Advisor

España, Madrid

- Atención Multicanal al Cliente y Restaurantes. Resolución de incidencias, información a Usuarios y Restaurantes. Atención Telefónica, Chat en vivo, E-Mail, Formularios Web.

- Back Office: Creación de Menús en sistema y cambios administrativos como datos de contacto y cambios de cuentas de facturación de Restaurantes.

Logros - Mejor valorado por Clientes (CSAT) 100% y Calidad Interna (QA) 100%.

LLAMAYA - MASMOVIL (2019-2021)

Agente Atención al Cliente

España, Madrid

- Atención Telefónica al Cliente de servicios de telefonía móvil y paquetes de internet.

- Resolución de incidencias, renovación de tarifas, recargas on-line.

- Configuración APN de datos móviles.

Logros - Superación de KPIs de Satisfacción (CSAT), Resolución en Primer Contacto (FCR).

LYCAMOBILE UK LIMITED (2015-2018)

Customer Service Advisor

Inglaterra, Londres

- Atención Telefónica al Cliente de servicios de telefonía móvil.

- Resolución de incidencias. - Configuración APN datos móviles y ayuda Aplicación.

- Recomendaciones y altas de paquetes de llamadas internacionales, recargas on-line.

Logros - Mejor valorado por Clientes (CSAT) 100%. Mejor porcentaje de upgrades de tarifas.

THE ZETTER HOTEL (2013-2015)

Guest Experience

Inglaterra, Londres

- Gestión de Relaciones con Clientes. Mejora de estancia y cumplimiento de expectativas.

SERVENTA VENDING (2011-2012)

Admin Logística y Distribución

España, Madrid

- Gestión de pedidos de productos frescos (sandwiches) para delegaciones en territorio nacional.
- Gestión de refrescos (Coca Cola y agua) para delegaciones en territorio nacional.
- Contacto con proveedores, gestión de incidencias en entregas de última milla.

VIDISA ViewPoint Distribution Sales (2007-2010)

Jefe de Almacén

España, Madrid

- Gestión del Equipo de almacén: Preparadores de pedidos, Controladores y personal Administrativo.
- Asignación de tareas, control de asistencia y vacaciones del personal.
- Control de entrada, ubicación en almacén y salida de mercancía.
- Control de inventario.

FORMACIÓN

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN - PERIODISMO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT
ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL**

**TÉCNICAS DE VOZ Y LOCUCIÓN
ESCUELA DE VOZ AM**

SKILLS TÉCNICAS

- ZENDESK - SALESFORCE - SAP - INGLÉS (B2) - GOOGLE SUIT - MECANOGRAFÍA

SKILLS BLANDAS

**- COMUNICACIÓN EFECTIVA - RESOLUTIVO - ORIENTACIÓN A RESULTADOS - LIDERAZGO -
- ESCUCHA ACTIVA - INTELIGENCIA EMOCIONAL -**