



Pedro Martínez

Profesional de atención al cliente comprometido, con amplia experiencia en los sectores de seguros y telecomunicaciones. Habitado a trabajar en entornos exigentes y de alto volumen. Aporto una sólida trayectoria gestionando consultas, resolviendo incidencias y liderando equipos para mejorar la calidad del servicio, optimizar procesos y cumplir objetivos. Me destaco por mi orientación a resultados, mi capacidad para mejorar indicadores clave y por contribuir tanto a la fidelización como a la captación de nuevos clientes.

Datos personales

Nombre
Pedro Martínez

Dirección
Getafe, Madrid

Número de teléfono
+34 1234 567 890

Correo electrónico
ejemplo@cvmaker.es

LinkedIn
www.linkedin.com/in/p.martinez

Habilidades

Técnicas de atención al cliente Experto

Comunicación efectiva Experto

Manejo de CRM Experto

Trabajo en equipo Experto

Gestión de quejas y reclamaciones Experto

Resolución de conflictos Experto

Idiomas

Español Nativo

Inglés B2

Francés A2

Educación

Máster en Customer Experience (CX)
ESIC Business & Marketing School, Madrid

oct. 2023 - oct. 2024

Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE)
Universidad Autónoma de Madrid, Madrid

sept. 2018 - jun. 2022

Experiencia laboral

Gerente de Servicio al Cliente

sept. 2024 - Presente

Mapfre, Madrid

Supervisión operativa de la atención al cliente en un entorno de alto volumen, coordinando al equipo para garantizar respuestas ágiles, trato profesional y resolución eficaz de consultas e incidencias. Responsable de la formación y supervisión de nuevos empleados, asegurando su integración y el cumplimiento de los estándares de calidad.

- Reducción del tiempo medio de respuesta en un 25% gracias a la reorganización de turnos y la optimización de los flujos de atención.
- Incremento del 30% en la resolución en primer contacto (FCR) mediante guías operativas y sesiones de coaching al equipo.

Representante de Servicio al cliente

jul. 2022 - ago. 2024

Movistar, Madrid

Gestión telefónica de consultas, incidencias y solicitudes relacionadas con servicios de telefonía móvil, fibra y TV, ofreciendo información clara y soluciones precisas para garantizar una atención eficaz y profesional. Tramitación de reclamaciones y seguimiento de casos hasta su resolución, asegurando una experiencia positiva y cumpliendo los estándares de calidad del servicio.

- Reconocido entre los 10 mejores empleados de un equipo de 1.500 por desempeño, calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Optimización del proceso de tramitación de reclamaciones, logrando reducir los tiempos de gestión en un 15%.

Certificaciones y Cursos

Certificación en Calidad de Servicio
AENOR

jun. 2025 - jul. 2025

Curso en Liderazgo y Gestión de Equipos
Universidad Complutense de Madrid

ene. 2023 - jun. 2023

Referencias

Referencias disponibles a solicitud