

Currículum Vitae



DATOS PERSONALES

Nombre

Cristina Álvarez

Dirección

Benimaclet, Valencia

Número de teléfono

+34 123 45 67 80

Correo electrónico

ejemplo@cvmaker.es

LinkedIn

linkedin.com/in/cristina-alvarez-pro

HABILIDADES

Manejo de CRM ● ● ● ● ● ●

Atención multicanal ● ● ● ● ● ●

Escucha activa ● ● ● ● ● ●

Gestión de llamadas ● ● ● ● ● ●

Reclamaciones ● ● ● ● ● ●

Atención multilingüe ● ● ● ● ● ●

Confidencialidad ● ● ● ● ● ●

Gestión emocional ● ● ● ● ● ●

Análisis de datos ● ● ● ● ● ●

Gestión de KPIs ● ● ● ● ● ●

IDIOMAS

Inglés ● ● ● ● ● ●

Valenciano ● ● ● ● ● ●

Portugués ● ● ● ● ● ●

DISPONIBILIDAD

- Inmediata
- Turnos rotativos
- Fines de semana
- Festivos
- Presencial
- Híbrido
- Remoto

PERFIL

Teleoperadora con sólida experiencia en atención telefónica dentro del sector bancario, gestionando consultas y resolución de incidencias sobre productos financieros. Destaco por mi comunicación asertiva, mi trato cortés y mi capacidad para acompañar al cliente hasta la resolución de su requerimiento. Trabajo con protocolos de seguridad y estándares de calidad. Mi objetivo es ofrecer un servicio resolutivo y orientado a la confianza del cliente dentro de una entidad financiera sólida.

EXPERIENCIA LABORAL

ene 2020 - Presente	Teleoperadora de Atención al Cliente <i>CaixaBank, Valencia</i> Atención telefónica a clientes para resolver consultas sobre cuentas, tarjetas y operaciones digitales. Gestión de incidencias, verificación de datos sensibles y aplicación de protocolos de seguridad. Registro de casos en CRM y acompañamiento al usuario hasta la resolución completa de su requerimiento. <ul style="list-style-type: none">Resolví el 90% de las consultas en el primer contacto, mejorando la eficiencia del servicio.Mejoré la satisfacción del cliente, alcanzando un CSAT del 94% durante todo el último año.
---------------------	--

EDUCACIÓN

jun 2018 - jun 2020	FP de Grado Medio en Gestión Administrativa <i>Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) Luis Suñer, Valencia</i>
sept 2015 - jun 2017	Bachillerato en Ciencias Sociales <i>IES Ramón Llull, Valencia</i>

CURSOS Y CERTIFICACIONES

ago 2026 - oct 2026	Curso de Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos <i>CEAC Formación Profesional Online</i>
oct 2025 - dic 2025	Competencias Digitales (DigComp 3.0.) <i>GVA LABORA – Servef, Valencia</i>
ene 2025 - mar 2025	Certificación en Protección de Datos (RGPD) aplicada al entorno bancario <i>Cámara de Comercio de Valencia</i>
abr 2024 - jun 2024	Curso de Herramientas CRM y Protocolos de Seguridad Bancaria <i>Foro de Formación Empresarial, Valencia</i>