

MILAGROS MELO HERNAZ

SUPERVISORA DE OPERACIONES

Contacto: 667 738 992

Email: milagros.meloh@gmail.com

www.linkedin.com/in/milagros-melo



OBJETIVO

Soy una persona comprometida con más de 12 años de experiencia en puestos de responsable de equipos. Gestión de clientes internos y externos. Dinámica, resolutiva y proactiva, con buena adaptación para trabajar en entornos cambiantes y en tareas múltiples. Capacidad para trabajar en equipo. Con ganas de seguir desarrollándome profesionalmente y poder aportar los conocimientos adquiridos durante estos años.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

SUPERVISORA DE OPERACIONES

Diciembre 2007 - Diciembre 2019. TRANSCOM WORLDWIDE SPAINS. Campaña Fidelización de importante compañía telefónica con un equipo de más de 200 agentes y 18 Coordinadores.

- Back up del Business Manager desarrollando todas sus funciones. Cálculos y ajustes de forecast, optimización de los recursos de la cuenta (ingresos, costes, y mejora de la eficiencia operativa).
- Reporting de los diferentes Kpis del servicio. Análisis de datos. Previsión de horas y recursos necesarios para la gestión de servicio.
- Diseño y seguimiento de planes de acción. Revisión de objetivos y cumplimiento de los mismos, asegurando el cumplimiento en coste y plazo de las tareas asignadas.
- Coordinar, supervisar e impulsar la puesta en marcha de nuevos servicios. Desarrollo de informes, procedimientos y aplicativos para el control del mismo.
- Supervisar y apoyar el trabajo de las nuevas incorporaciones y del personal con menos experiencia. Monitorización/Escuchas con feedback para la mejora continua.
- Control de tráfico de llamadas, apoyo en la conducción del servicio. Posicionamiento de agente en los diferentes skil. Control de conexiones y absentismo. Gestión de vacaciones. Reporte a otros departamentos.
- Responsable de Back office. Gestión de Incidencias, facturación, descuentos, altas, bajas, pedidos. Supervisar el desempeño del equipo asignado.
- Dentro de los logros alcanzados durante estos años, destacar que los equipos que tenía asignados consiguieron bajar el dato de absentismo más de 3 puntos. Además, conseguimos que fueran los equipos que más aumentaron el nº de Ventas. En Back office bajamos el nº incidencias abiertas y el tiempo de resolución de la misma.

TEAM LEADER.

- 2 años. Campaña de ventas y concertación de visitas con comerciales, Compañía de Seguridad.
- 1 año. Gestión de Chat y revisión de anuncios antes de su publicación en la web. Compañía de venta online.
- 1 año. Renting y leasing de vehículos. Emisión y recepción de llamadas. Importante entidad bancaria.

AGENTE TELEFÓNICO.

- 7 meses. Campaña de recobro. Emisión y recepción de llamadas. Importante entidad bancaria.

COMERCIAL DE VENTAS

Diciembre 2006-Noviembre 2007. INMOBILIARIA PISO PERFECTO. Captación y venta de inmuebles. Organización de documentación y presentación de la misma en las diferentes entidades bancarias.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Julio 2005- Mayo 2006. EMPRESA BLAJAMA SL. Funciones de recepción de clientes. Atención al cliente tanto presencial como telefónico. Control de entrada y salida del personal. Soporte al departamento administrativo.

MOZO DE ALMACEN

Abril 2005-Mayo 2005. TECNILATEX, S.A. Manipulación de productos sanitarios.

Julio 2003- Febrero 2005. HAPPICH MECANISMOS. Mozo de almacén cadena de montaje.

Diciembre 2002- Junio 2003. FARMACEN. Mozo de almacén y reponedor laboratorio farmacéutico. Preparación de pedidos para su distribución.

RESPONSABLE DE TIENDA

Febrero 1991-Marzo 2002 EMPRESA PILAR CARRASCO MARIN. Expendeduría de Tabaco nº 13 Mostoles. Funciones de encargada con 3 personas al cargo. Atención al cliente y proveedores. Gestión de pedidos. Control de facturación diaria.

■ ESTUDIOS

2021-2022. GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Certificado de profesionalidad SEPE. (ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA RELACIÓN CON EL CLIENTE).

1991-1992. JARDIN DE INFANCIA Y PUERICULTURA. Felipe Trigo (Mostoles)

■ CERTIFICADOS Y CURSOS

- Google Actívate. Certificado Ciberseguridad en el Teletrabajo.
- Google Actívate. Certificado Digitaliza paso a paso tu negocio con herramientas Google.
- Gestión de PYMES. Fondo Comunidad Europea.
- Curso Inicio a la Contabilidad. C. de Madrid.
- Prevención de Fraude. Transcom Worldwinde Spains.
- Curso Liderazgo. E-learning. Transcom Worldwinde Spains.

■ HABILIDADES

Herramientas de Contact Center:

Avaya, Altitud, Abacus, Access, BSCS, Excel, Extranet, Factusol, Open Cobros, Peoplesoft, PowerPoint, Quality Report, Siebel 7 y 8, Scoring, Vista 270.