

GERMÁN SUÁREZ

Asistente en la investigación de mercados y estrategia de negocio. Investigador UX. Equipo de Customer Care. Bilingüe Español-Inglés. Tengo varios años trabajando en funciones de soporte al cliente en varios sectores, y últimamente me he dedicado a realizar acciones de estrategia y análisis para el diseño de un mejor producto o servicio y de la implementación de la gestión autónoma del cliente (Self Serve) a través del uso de una plataforma web propia.

EXPERIENCIA

Iron Mountain, Madrid: Miembro del equipo de atención al cliente.

03/2024 - 11/2024

Mi misión era garantizar un flujo de comunicación profesional, cortés y proactivo entre la empresa y los clientes a los que presta servicios. Esto incluye la interacción regular con los clientes y todas las áreas de negocio. También gestioné proyectos que ayudaron a mejorar el modelo de servicio. Gestión de KPI'S de medición en el departamento, tales como CES, CSAT, IR, SLA. Impartición de formación y Onboarding de CRMs a cliente.

FunLeads, Madrid: Asistente digital para PYMES y autónomos.

10/2023 - 03/2024

Gestión estratégica de marketing digital para PYMES y pequeños negocios de Barrio y de pueblos. Realización de talleres de Google Perfil de Empresas y la herramienta de biolink Link Be impartido en Fuente El Saz de Jarama organizado y patrocinado por el ayuntamiento.

ThermoFisher Scientific, Madrid: Miembro del equipo de atención al cliente.

07/2022 - 09/2023

Mi función en el departamento de Atención al Cliente de Life Technologies & Fisher Scientific era la de encargarme de la gestión de clientes en diversas zonas de España como Murcia, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla León, Aragón y Baleares. En este puesto, gestionaba todo el proceso de experiencia del cliente de principio a fin para los pedidos, abordando diversos aspectos como presupuestos, incidencias con la cuenta del cliente, estado del pedido, seguimiento del envío, reclamaciones, entre otros. Además, me encargaba de gestionar, buscar y enviar la documentación de

Calle José María Pemán
Madrid 28110

(34) 606383176

german.suarez.capacho@gmail.com

Perfil LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/in/germansuarezcapacho/>

HABILIDADES BLANDAS:

Orientación al cliente

Buenas habilidades comunicativas

Asertividad

Teamwork

Adaptación

COMPETENCIAS Y HERRAMIENTAS:

Manejo de CRM'S, herramientas digitales.

Impartición de Formaciones a través de Google Meet, Microsoft Teams, Zoom.

He trabajado con :

Microsoft-Outlook,

Word-Excel-PowerPoint, Sales

Force CRM, Slack, Trello, Google

Suite, SAP (interfaz de usuario),

Hootsuite, Mailchimp,etc.

IDIOMAS:

Bilingüe Español - Inglés. (Título obtenido en la Universidad de Delaware, EE.UU)

PROYECTOS:

los pedidos, incluyendo certificados, fichas técnicas y de seguridad, notas de envío, albaranes y facturas.

ACNUR, ICP, Triporate, Vodafone, Pangea, Yoigo. Madrid: Agente Call Center.

06/2018 - 06/2022

Además de realizar tareas de front office y back office, también tuve que centrarme en la conversión de “leads” a oportunidades de ventas y en el diseño de planes de fidelización para clientes, socios, donantes, etc.

FORMACIÓN

Universidad Simón Bolívar (Caracas)/ Universidad Politécnica de Valencia, ADE + Diplomado en Turismo (Título homologado)

SEPTIEMBRE DE 1995 - NOVIEMBRE DE 2000

Administración y Dirección de Empresas.

Universidad Autónoma de Madrid, MBA

DICIEMBRE DE 2000 - DICIEMBRE DE 2002

Máster oficial con 60 y 120 créditos ECTS.

Formación teórico-práctica avanzada

Universidad Oberta Catalunya (UOC), Diploma de Extensión Universitaria en Marketing Digital y Comercio Electrónico

OCTUBRE DE 2011 - JUNIO DE 2012

Adaptación del plan de marketing a internet y cómo realizar acciones mediante el correo electrónico y utilizar el marketing viral, y el E-commerce.

Fundación Santa María La Real, Metodologías Ágiles y Herramientas Digitales de Gestión Profesional.

NOVIEMBRE DE 2020 - ABRIL DE 2021

Formación online a través de webinars, charlas a través de Youtube, Meet, Zoom Contenidos: Coaching individual y de equipos, Design Thinking.

UpGrade Hub, UX-UI Design

FEBRERO DE 2021 - JULIO DE 2021.

Bootcamp de UX/UI .Experiencia y producto digital.

Spain UAT Team Salesforce Implementation:

Objetivos:

- Detectar errores y resolver correcciones críticas documentadas en la hoja de Google de comentarios de UAT
- Obtener confirmación comercial de que se cumplieron los requisitos de compilación del proyecto
- ¡Lanzamiento! Programado para el 13 y el 20 de mayo

Métodos:

- Tutorial práctico diario
- Sesiones de prueba grupales diarias
- Distribución y finalización de escenarios de prueba.

User Acceptance Testing Teams			
Germany Testing Team	Poland Testing Team	France Testing Team	Spain Testing Team
UAT Testers Dietrich Mark Weitz	UAT Testers Basta Szpak Pawel Brodzki	UAT Testers Gabriele Hoesler Lloyd Hester Pascal Boyard Justine Mathieu Alexandra Toussier	UAT Testers Nacho Busto Germa Sainza Laura Rodriguez

Spain Team IMConnect. Customers Self Serve Project:

**Objetivos: +80% de
utilización de la plataforma
web por parte de los clientes.**

**Métodos: Formación y soporte
para los clientes.**

