

Responsable de las Relaciones Internacionales

en construcción

Experiencia laboral

Desde
Octubre 2008

Subdirector del servicio de atención al cliente y España

ATM Assurances, Angers, Francia

Misión: .

Julio 2007
Septiembre 2007

Consultor en microfinanza y desarrollo económico

COPEME, Lima, Perú

Misión: Prácticas en el sector de la microfinanza y del desarrollo económico local en una institución microfinanciera de segundo piso.

- Apoyo en el Estudio de Oferta Exportable de diez productos para la filial en Cusco en el marco de su Plan Estratégico Regional de Exportación (PERX), de su Plan de Desarrollo y su Plan de Competitividad Operacional de Exportación,
- Apoyo en la preparación de informes de consultoría sobre el estudio de análisis comercial vinculado a corredores viales para un "proyecto de apoyo para mejorar la oferta productiva y facilitar el comercio exterior",
- Revisión de la guía del capacitador del Juego de Negocios relacionado a la metodología MESUN de la Organización Internacional de Trabajo,
- Preparación de una guía de objetivos de los módulos de la metodología Diálogo de Gestiones de Acción Internacional y del Banco Interamericano de Desarrollo.

Enero 2005
Diciembre 2006

Coordinador de asistencia

Scania France, Angers, Francia

Misión: Arrancar un servicio de asistencia técnica enviando un mecánico in situ para la reparación del camión o del autobús. Por eso tenía que :

- Contestar y emitir llamadas,
- Escuchar al cliente y entender su pedido,
- Asegurar, informar y asesorar al cliente,
- Tomar nota de los datos del cliente, del vehículo, de la localización y de la avería,
- Seguir el buen desarrollo del servicio,
- Comunicar en varios idiomas por escrito u oralmente con los camioneros extranjeros, los clientes extranjeros y las otras centrales de asistencia.

Agosto 2001
Diciembre 2004

Coordinador de asistencia

Scania Hispania, San Fernando de Henares, España

Misión: Arrancar un servicio de asistencia técnica enviando un mecánico in situ para la reparación del camión o del autobús en España, en Francia (por la noche) y en Italia (por la noche). Por eso tenía que :

- Contestar y emitir llamadas,
- Escuchar al cliente y entender su pedido,
- Asegurar, informar y asesorar al cliente,
- Tomar nota de los datos del cliente, del vehículo, de la localización y de la avería,
- Seguir el buen desarrollo del servicio,
- Comunicar en varios idiomas por escrito u oralmente con los camioneros extranjeros, los clientes extranjeros y las otras centrales de asistencia,
- Verificar las facturas de los proveedores,
- Refacturar a los clientes españoles.

Febrero 1999
Agosto 2001

Coordinador de asistencia

Elvia Assistance luego Mondial Assistance, Madrid, España

Misión: Arrancar un servicio de asistencia técnica, médica y de hogar enviando :

- un mecánico in situ para la reparación de la moto, del coche, del camión, del tractor, del barco o del autobús,
- un médico, una ambulancia para los clientes españoles en el extranjero, y para los clientes extranjeros en España,
- un fontanero, un cerrajero, cristalero, electricista, carpintero... para cualquier rotura ocurrida en la casa o en el negocio.

Por eso tenía que :

- Contestar y emitir llamadas,
- Escuchar al cliente y entender su pedido,
- Asegurar, informar y asesorar al cliente,
- Tomar nota de los datos del cliente, de la póliza de seguro, del vehículo, de la localización, de la avería, de la enfermedad...
- Seguir el buen desarrollo del servicio tanto técnico como médico,
- Comunicar en varios idiomas por escrito u oralmente con los clientes extranjeros y las otras centrales de asistencia.

Marzo 1998
Enero 1999

Coordinador de asistencia

Asitur Asistencia, Madrid, España

Misión: Arrancar un servicio de asistencia técnica y médica enviando :

- un mecánico in situ para la reparación de la moto, del coche, del camión, del tractor, del barco o del autobús,
- un médico, una ambulancia para los clientes españoles en el extranjero, y para los clientes extranjeros en España.

Por eso tenía que :

- Contestar y emitir llamadas,
- Escuchar al cliente y entender su pedido,
- Asegurar, informar y asesorar al cliente,
- Tomar nota de los datos del cliente, de la póliza de seguro, del vehículo, de la localización, de la avería, de la enfermedad...
- Seguir el buen desarrollo del servicio tanto técnico como médico,
- Comunicar en varios idiomas por escrito u oralmente con los clientes extranjeros y las otras centrales de asistencia.

Títulos y formaciones

Desde
Enero 2007

ESSCA (ESC), Angers, Francia

Master en Administración de Empresas con las asignaturas siguientes :

- Economía,
- Derecho,
- Marketing,
- Finanzas,
- Gestión,
- Recursos Humanos.

Septiembre 2003
Junio 2004

Universidad de Alcalá de Henares, España

Certificado de lengua italiana : calificado sobresaliente en el nivel intermedio,

Certificado de lengua portuguesa : calificado notable en el nivel principiante/intermedio

Septiembre 1993
Mayo 1995

Institut Moderne Supérieur, Nantes, Francia

BTS Tourisme et Loisirs, diploma técnico en turismo obtenido en 1996

Especialización: concepción - comercialización

Competencias informáticas

Programas informáticos

Ofimática (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)
Internet, intranet, extranet
AS400
Map&Guide (cartografía)
Ciel (contabilidad), nociones
Open Workbench, gestión de proyectos

Lenguas informáticas

Nociones en redes TCP/IP
Nociones en VBA, javascript y Python

Conocimientos idiomáticos

Francés

Nivel oral: Nativo, **Nivel escrito:** Nativo

Español

Nivel oral: Nativo, **Nivel escrito:** Nativo

Inglés

Nivel oral: Medio, **Nivel escrito:** Avanzado

Italiano

Nivel oral: Medio, **Nivel escrito:** Avanzado

Portugués

Nivel oral: Medio, **Nivel escrito:** Avanzado

Alemán

Nivel oral: Nivel escolar, **Nivel escrito:** Nivel escolar

Otros datos

Perú

.