

LOLA DIÉGUEZ MONTARROSO



PERFIL

Customer Service con más de 20 años de experiencia en Siemens en el área comercial gestionando el canal de distribución realizando pedidos, reclamaciones, devoluciones y experiencia cliente. Aprendo muy rápido y me adapto fácilmente a cualquier tipo de proceso interno. Durante mi trayectoria he desarrollado alta tolerancia a trabajar bajo presión, capacidad de trabajo en equipo y solución de problemas.

CONTACTO



ldmontarroso@gmail.com



www.linkedin.com/in/LolaDiéguez

FORMACIÓN

Título de Bachillerato
1991

FORMACIÓN NO REGLADA

Google Analytics Academy
2020

Curso de Google Analytics Principiante

Google Actívate

2017 - 2018

Curso de E-commerce
Curso de Marketing Digital

Academia de idiomas Eton

2014 - 2016

Curso de Inglés (Nivel B1)

COMPETENCIAS DIGITALES

SAP ERP SD

Paquete office: Excel, Word, Access, Power Point

Google Workspace: Drive, Jamboard,
Formularios

Herramientas de comunicación: Meet, Zoom,
Teams, Slack

Herramientas colaborativa: Trello

Herramientas de diseño: Canva

Plataforma web: Shopify, Wordpress

EXPERIENCIA

E-commerce www.kolwidi.com

OCTUBRE DE 2018 - ACTUALMENTE

Encargada del sitio web y blog

Funciones:

- Elaboración del diseño web (Arquitectura web)
- Gestión de contenido:
 - Redacción y revisión de artículos y productos.
 - Programación de publicaciones.
 - Insertar imágenes, vídeos, documentos adjuntos, etc.
 - Gestión de enlaces internos (Interlinks) y enlaces externos (backlinks) del sitio web.
- Marketing digital. Campañas publicitarias en Redes Sociales.
- Posicionamiento de la web. SEO (Búsqueda de palabras claves, tendencia de búsquedas).
- Experiencia Cliente
- Logística (envío y recepción de producto).
- Facturación

Grupo SIEMENS

Administrativa, Experiencia Cliente y Customer Service

SIEMENS JULIO 2008 - SEPTIEMBRE 2012

Funciones:

- Gestión preventiva
- Gestión de pedidos en SAP SD (Módulo ventas y distribución)
- Tramitación de incidencias, reclamaciones y devoluciones
- Valoración de devoluciones
- Experiencia Cliente
- Tramitación de informes al departamento de calidad
- Control interdepartamental

BJC MAYO 1991 - JULIO 2008

Funciones:

- Gestión postventa
- Atención preventiva (elaboración de proformas, ofertas)
- Gestión de pedidos en SAP
- Tramitación de incidencias (reclamaciones y devoluciones).
- Actualización y mantenimientos de base de datos de Clientes
- Gestión y control de stock
- Realización de inventarios
- Control interdepartamental

OTROS DATOS DE INTERES

Residencia de dos años en Abu Dhabi (Emiratos Árabes Unidos)

MARZO 2014 - DICIEMBRE 2016

Escuela de Fotografía Efti

2012- 2013

Curso de Fotografía Profesional