

ESTEFANÍA LÓPEZ

Técnico Turístico // Comunicación Cliente

De naturaleza asertiva, poder de comunicación, excelente trato al cliente. Encajo en contextos exigentes, soy ágil y resolutiva en entornos de trabajo con alto volumen de negocio. Lidero con proactividad equipos de trabajo personal y profesionalmente. Aporto creatividad, compromiso y responsabilidad. Me adapto a entornos cambiantes, multiculturales y a las nuevas tecnologías.



English 75 %

EXPERIENCIA PROFESIONAL

- **Ericosmos. Atención al cliente Noviembre 2014- Noviembre 2019**
 - Gestionar las herramientas de comunicación digitales con el cliente.
 - Campaña de comunicación de productos "oferta del mes".
 - Campaña de promoción y apoyo de la gestión de pedidos a través de herramientas digitales.
 - Creación de plantillas para la optimización del proceso de respuesta al cliente.
 - Elaboración, tramitación y seguimiento de pedidos nacionales e internacionales; envíos a países fuera de la UE con la gestión y documentación de la exportación (Incoterms, transitarios, Cámara de Comercio, impuestos)
 - Facturación y apoyo a departamento de contabilidad.
 - Procesos de fidelización de clientes y mantenimiento de bases de datos.
- **Viajes El Corte Inglés: Centro de Operaciones a empresas. Febrero 2011- Junio 2012**
 - Gestión y venta de paquetes de viajes
 - Gestión de incidencias derivadas de los desvíos de facturación en el uso de los servicios de proveedores.
 - Interlocutor e intermediación entre cliente y proveedor, público y privado.
 - Conciliaciones de las tarjetas de crédito clientes.
 - Gestión de pagos e ingresos por caja.
 - Archivo y gestión de valija interna.
- **Turespaña Berlín. Alemania Formación en Centro de Trabajo. 2005 (Febrero- Mayo)**
 - Promoción de España en la oficina de Turismo de Berlín. Elaborando y difundiendo información e itinerarios de acuerdo a solicitudes de organizaciones o personas individuales sobre lugares de interés en España o ferias, eventos, congresos.
- **Halcón Viajes. 2001 (Enero-Agosto 2001) Prácticas formativas en Agencia de Viajes.**
 - Reserva y tramitación de paquetes de viajes combinados para cliente final y grandes grupos (Club Atlético de Madrid). GDS Amadeus (Transacciones manuales).

FORMACIÓN ACADÉMICA

2005-2009 Diplomatura en Turismo. UNED.

2003-2005 Técnico Grado Superior en Guía, Información y Asistencia Turística.

COMPETENCIAS DIGITALES

- Herramientas Cloud-Working.
- RRSS horizontales y verticales.
- Comunicación digital. Trello, Slack
- Editores de Texto.
- CRM Pymes.
- Programas de videoconferencia.
- Intranet del sector turístico y hotelero. Amadeus, Opera Booking.
- Mind Mapping y Herramientas E-learning y colaborativas. Canva, Genially.
- WordPress y creación de contenidos (blog).
- Terminales centralita CISCO.
- Intranet Cesce.

HABILIDADES TRANSVERSALES

- Adaptabilidad y agilidad.
- Juicio Crítico y toma de decisiones.
- Comunicación proactiva.
- Iniciativa.
- Integridad.
- Búsqueda de la excelencia.

OTROS DATOS

- Estancias en Reino Unido y Alemania.
- Gestión de RRSS del AMPA.
- Carnet de Conducir y vehículo propio.