



✉ charo.mallols@gmail.com

www.linkedin.com/in/charomallols/

SOBRE MÍ

Me considero una persona con gran empatía, colaboradora y con el reto en mente de tener un equipo fuertemente motivado para que desarrolle todo su potencial, lo que trato de lograr fomentando la proactividad y la escucha activa.

COMPETENCIAS

- Proactiva y responsable.
- Planificación creativa de las clases.
- Elaboración de Manuales.
- Evaluación de alumnos.
- Fomento del pensamiento crítico y trabajo en equipo.
- Coordinación de proyectos.

Charo Mallols

REDACTORA DE CONTENIDOS

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Actualidad

Apoyo en la gestión de Grupos Interactivos de Educación Primaria, fomentando la creatividad y el trabajo en equipo del alumnado a través de dinámicas adaptadas que potencien el desarrollo de las soft/hard skills de los estudiantes.

Gestión de la frustración.

2015-2016 Vodafone

Soporte al alumnado tanto telefónicamente como por email, resolviendo dudas e incidencias del sistema.

Coordinación y apoyo en la externalización de empresas que atienden nuestros Clientes.

Seguimiento de KPI's e implantación de mejoras en Manuales y Procesos de Atención al Cliente.

2000-2015 ONO

Formadora de agentes del Call Center tanto de nuevas incorporaciones como de reciclaje de empleados.

Analista en el Departamento de Calidad, sobre la gestión de llamadas tanto recibidas como emitidas por agentes del Call Center.

Coordinación de Equipo Técnico de Averías de Teléfono, Televisión e Internet.

Evaluación de la gestión de las llamadas atendidas por los agentes del Call Center

1997-2000 SITEL

Teleoperadora del Call Center

Gestión del Back Office

1997-SIMANCAS EDICIONES

Auxiliar Administrativa en empresa de elaboración de agendas, para atender el gran volumen de pedidos generados en fechas clave.

Grado Superior de Técnico en Gestión Administrativa

FORMACIÓN ACADÉMICA

Actualmente cursando CFGS 1º de DAW

Curso de Wordpress en ESAT (80h)

IDIOMAS

JCQV- C1

INGLÉS: Nivel B1