

Carla Perez

Atención al cliente bilingüe ES/EN · Chat, teléfono y soporte

CONTACTO

contact.carlaperez@gmail.com
España

IDIOMAS

Español	**Nativo**
Inglés	**C1 · fluido**

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Chat, teléfono y email
- Gestión de incidencias y seguimiento
- Escalado a equipos especializados
- Explicar temas técnicos con claridad
- Formación a usuarios y webinars
- Trabajo bajo turnos y objetivos

HERRAMIENTAS

- Jira, ServiceNow (tickets)
- Google Workspace, Microsoft Office / 365, Azure (Entra ID)
- Okta, macOS, Windows

COMPETENCIAS

- Comunicación clara y paciencia
- Orientación al usuario y al cliente
- Resolución de problemas
- Fiabilidad y adaptabilidad
- Trabajo en equipo

PERFIL

Más de 4 años y medio atendiendo por chat y teléfono a usuarios de empresas internacionales, en turnos de 7:30 a 17:00 y en español e inglés (C1), más un año con clientes de una correduría de seguros. Resuelvo, hago seguimiento hasta cerrar cada caso y explico lo técnico con palabras sencillas. Busco un puesto en atención al cliente, soporte o customer success.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

IT Support Specialist
Feb 2025 – Ago 2026

Highsnobiety · empresa internacional de medios de moda y estilo de vida

- Soporte a empleados de varios países: resolución de incidencias de hardware y software, accesos y cuentas.
- Webinars de formación para unas 50 personas en el cambio de Zoom Rooms a Google Meet.
- Documentación y guías para que los usuarios resuelvan problemas por sí mismos.

IT Helpdesk Worker / Deputy Team Lead
Ene 2022 – Ene 2025

akut HR Consulting GmbH · en el cliente eBay (comercio electrónico)

- Atención de primer nivel por chat y teléfono (turnos de 7:30 a 17:00, de lunes a domingo): software, hardware, cuentas y contraseñas.
- Registro y seguimiento de incidencias, derivación a otros equipos y revisión de los comentarios de los usuarios.
- Deputy Team Lead de un equipo de 10 personas; formación de nuevas personas y base de conocimiento.

Secretaria y asistente administrativa
Jul 2020 – Ago 2021

Objetiva Broker · correduría de seguros

- Contacto principal entre clientes y aseguradoras; gestión de siniestros de principio a fin.
- Asesoramiento a clientes y apoyo comercial.

PROYECTOS DIGITALES

Creación de contenido y proyectos web propios
2025 – Actualidad

- Creación de contenido en vídeo para unas 20 marcas, comunicando productos tecnológicos de forma clara.
- Comunidad de más de 10.000 personas en redes y tienda de dropshipping en Shopify con campañas en Meta Ads.
- Desarrollo de un CRM propio y de un sistema de productividad para mis vídeos, con automatización de tareas.

REFERENCIAS

«Demostró en todo momento un nivel muy elevado de iniciativa, motivación y compromiso.»
akut HR Consulting GmbH, 2025

«Gozó en todo momento de una excelente consideración por parte de sus superiores, compañeros y colaboradores comerciales.»
Highsnobiety, 2026

Cartas de referencia originales y traducción jurada disponibles.

FORMACIÓN

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección
2018 – 2020

IES La Laboral de La Laguna