

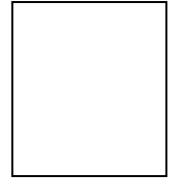
Andrea Castillo Pérez

662 78 23 XX – 93 444 55 XX

08005 Barcelona

a.perez@xmail.com

3 de març de 1989



Objectiu professional

Desenvolupar-me professionalment en l'àrea de la gestió i atenció a la clientela.

EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL



COMPETÈNCIES DESENVOLUPADES

Administrativa

Ciber Aula Formació

2014-2018

Informació tant a clientela com professorat de la programació de cursos, requeriments d'accés i documentació necessària per participar-hi.

Administració de la documentació en la tramitació de cursos de formació. Arxiu físic i digital de la documentació i creació de protocols d'arxiu. Gestió d'agendes i planificació d'horaris i reserves d'aules.

Manteniment de la pàgina web i plataforma de formació *online* i gestió de correu electrònic, així com de la bústia de suggeriments. Gestió i resolució de queixes i incidències.

Planificació i actualització de la base de dades i material didàctic de l'alumnat.

Orientació a la clientela, en anàlisi de les demandes concretes de l'alumnat. Cerca d'informació adaptada a les seves necessitats i assessorament.

Organització i planificació de la documentació, sempre seguint protocols marcats per la subvenció europea a què es vinculin. Seguiment de reserves d'aules, agendas de professorat, etc.

Treball en equip, tot recollint i integrant la informació provinent de diferents departaments per mantenir la informació web actualitzada. En el cas d'incidències, cerca de la persona responsable per a la correcta resolució de la mateixa.

Iniciativa en la proposta de diferents sistemes d'arxiu i organització de les bases de dades de cursos, alumnat i proveïdors, per facilitar l'accés i gestió a la informació.

Recepcionista telefonista

Ciber Aula Formació

2009-2014

Atenció telefònica i presencial sobre programació i continguts formatius dels cursos.

Elaboració de material de difusió i promoció de l'entitat i cursos.

Gestió d'arxius i tramitació de comandes de material fungible i d'oficina.

Suport administratiu en el seguiment i avaluació d'alumnat i formadors/es.

Empatia, per comprendre les demandes i inquietuds de la clientela i així donar la informació que necessitin.

Comunicació, adaptant la informació dels materials a un llenguatge entenedor.

Planificació i organització, calculant les necessitats de material i d'espai.

Iniciativa, en la resolució d'incidències, i actualitzant la bústia de suggeriments.

FORMACIÓ ACADÈMICA

CFGS en Administració i Finances
INS Sant Martí, 2006

CFGM en Gestió Administrativa
INS Sant Martí, 2002

Graduat en ESO
INS Sant Andreu, 2000

FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

Atenció a la clientela i comunicació assertiva
(30 h) IDFO, 2010

Negociació i resolució de conflictes
(20 h) ISEP, 2009

Captació i fidelització de clientela via e-mail
(6 h) Cibernàrium, 2008

Disseny de pàgines web
(60 h) Barcelona Activa, 2007

IDIOMES

Castellà: Llengua materna

Català: Nivell C

Anglès: Nivell mig (cursant 3r nivell EOI)

INFORMÀTICA

Nivell avançat d'**Office**: Word, Excel, Access i Power Point

Nivell mig de **Contaplus**

Nivell mig de **Photoshop** i **Dreamweaver**