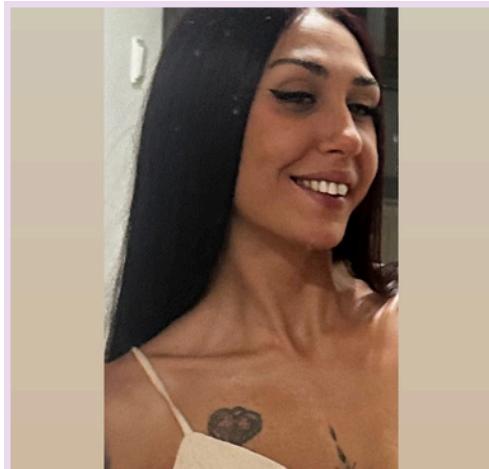


SARA PORCUNA



CONTACTO

654 864 025

Porcunasara97@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/sara-porcuna97>

Av. Gran vía del Sureste 24, 28051
Madrid.

HERRAMIENTAS

- Zendesk / UDA / Salesforce
- Herramientas de CRM y ticketing
- Microsoft Office (Word, Excel, Outlook)
- Gestión de correo electrónico y atención multicanal
- Herramientas internas de seguimiento de KPI's

IDIOMAS

- Español



- Francés



- Inglés



- Árabe



EXPERIENCIA

AGENTE DE FACTURACIÓN / ATENCIÓN AL CLIENTE

N-Allo Bélgica

2023 - Actualidad

- Atención inbound al cliente.
- Gestión de contratos activos y venta cruzada orientada a KPI's.
- Seguimiento, emisión y regularización de facturación (facturas y notas de crédito).
- Resolución de incidencias y gestión administrativa asociada.

AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE / ASISTENTE TEAM COACH Y FORMACIÓN

N-Allo Bélgica.

2020-2023

- Atención al cliente y gestión de incidencias.
- Evaluación de llamadas y calidad según KPI's.
- Apoyo en formación y onboarding de nuevos agentes.
- Soporte operativo y administrativo al equipo.

RECEPCIONISTA / SECRETARIA

Casa de América Latina (Bruselas)

2019-2020

- Recepción y atención presencial, telefónica y telemática.
- Traducción de documentos del francés al español.
- Tareas administrativas: archivo, clasificación y gestión documental.
- Atención y gestión administrativa de alumnos y usuarios del centro.
- Apoyo administrativo general al funcionamiento diario de la institución.

FORMACIÓN

BACHILLERATO

Institut Technique Cardinal Mercier
Bruselas, Bélgica.