



Marie BAUDIN

((Disponibilidad inmediata -
traslado a España)

Tel: +46760956287
mariebaudin@hotmail.com

Competencias Clave

- Atención al Cliente (B2B y B2C)
- Liderazgo y Coaching de Equipo
- Control de Calidad y KPIs
- Resolución de Problemas y Conflictos
- Comunicación Multilingüe (FR, EN, ES, SW)

Competencias técnicas

- **CRM:** Salesforce, Zendesk, Freshdesk, Superoffice, Easycom, Dixa
- **Otros:** Navision, Nshift, Adyen, Klarna, Kustom, Altea DCS - Amadeus
- **Productividad:** Google Workspace, Microsoft Office

Idiomas

- **Español:** Fluido
- **Francés:** Nativo
- **Inglés:** Fluido
- **Catalán:** Intermedio
- **Sueco:** Intermedio (B1)

Formación Académica

- **PSICOLOGIA (Licenciatura)**
Universidad Jean Jaurès,
Francia | 2015–2018
- **EDUCACIÓN SOCIAL (Diploma)** Escuela Implika,
España | 2017
- **TRADUCCIÓN (Licenciatura)**
Universidad Jean Jaurès,
Francia | 2000–2002
- **Erasmus:** Universidad
Westminster, UK
- **SECRETARIADO (Dipl. de
Téc. Superior/ trilingüe)**
Liceo Paul Sabatier Francia |
1994–1995

Intereses

- **Voluntariado:** En bici sin edad
- **Bienestar:** Yoga & Pilates
- **Cultura:** Música, Montaje Video, Fotografía

Referencias

Disponibles a solicitud

Profesional multilingüe en Atención al Cliente y Gestión de Calidad con experiencia en Francia, España, Suecia y Reino Unido, incluyendo roles en la industria de viajes.

Con experiencia en coaching, formación y coordinación de equipos, con enfoque en la mejora de KPIs y en brindar experiencias positivas a los clientes. Disponible para movilidad internacional, con planes de mudanza a España.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Agente de Atención al Cliente

Suecia Nordic Nest/ IDP DRIFT / BGASStore

| Nov 2022 – Presente

- Gestión de reclamaciones, solicitudes de reservas, consultas sobre servicios y atención a inquietudes generales de los clientes (por teléfono, chat y correo electrónico), tanto de clientes particulares como del sector B2B.
- Mantenerse al día sobre el conocimiento de los productos y estar informado de cualquier cambio en las políticas de la empresa.
- Establecer una relación positiva con los clientes, manteniendo un alto nivel de profesionalismo, y transformar a los clientes insatisfechos en clientes habituales.

Formadora / Coordinadora de equipo y de calidad

España COMDATA Group

| Dic 2018 – Oct 2022

Coordinadora Calidad

- Supervisión, formación y apoyo a los equipos de Calidad para gestionar la revisión de muestras de interacciones de los agentes (llamadas, correos electrónicos, chats, etc.).
- Realización de evaluaciones con comentarios constructivos y de valor para fomentar la mejora continua.
- Análisis de los principales indicadores de atención al cliente (p. ej., CSAT, FRT, IQS).
- Diseño e implementación de estrategias para mejorar los KPIs de soporte al cliente.
- Seguimiento del rendimiento del servicio de atención al cliente tanto a nivel individual como de equipo.
- Elaboración y presentación de informes sobre el desempeño del equipo para clientes corporativos.
- Diseño e impartición de talleres de formación y desarrollo.
- Organización y coordinación de sesiones de calibración para garantizar la consistencia y objetividad en las evaluaciones internas.

Coaching Calidad

- Monitorización de las llamadas de los agentes en campañas internacionales.
- Realización de sesiones de retroalimentación (debriefing) personalizadas.- Revisión y optimización de procesos.
- Análisis y seguimiento de la evolución y el desempeño de agentes y supervisores de calidad (coaches).

Formación y Coordinación de Equipos

- Impartición de formación de incorporación (onboarding), producto, procesos y habilidades blandas (soft skills) para empleados nuevos y actuales en diversas campañas de clientes.
- Supervisión del cumplimiento y mantenimiento de los KPIs establecidos.
- Apoyo, orientación y motivación del equipo para favorecer su desarrollo y rendimiento.

Analista de fraude & Order Recovery

España TELE2/ Commercegate / EBAY/Magento

| 2006 – 2018

Detección y Prevención de Fraude

- Supervisión de transacciones de pago y pedidos de clientes mediante herramientas de detección de fraude para identificar actividades sospechosas o de alto riesgo.
- Análisis de chargeback, discrepancias en los pagos y patrones de transacciones para prevenir pérdidas económicas.
- Colaboración con proveedores de servicios de pago y equipos internos de cumplimiento normativo para optimizar los parámetros de detección de fraude.

Order recovery y Resolución de reclamaciones

- Investigación de pedidos fallidos, cancelados o disputados para identificar las causas raíz y recuperar ventas legítimas.
- Contacto con los clientes para verificar los datos de los pedidos, procesar transacciones válidas Colaboración con los equipos de logística, finanzas y atención al cliente para resolver de forma ágil las incidencias relacionadas con los pedidos.

Roles de Agente de Atención al Pasajero y de Atención al Cliente

Penauille Servisair / France Telecom / Teleperformance / Citelcom

| 2001 – 2006

Roles de Traducción y Administración

Euro Com Equipment / GIBTELTelecom / WIC Moda

| 1994 – 1997

