



Rafael Eduardo Martínez Narváez

✉ remart.v@gmail.com ☎ 637 282 077
🏠 Mollet del Vallés (Barcelona)

CV

GESTIÓN COMERCIAL

- * Key Account Manager
- * Desarrollo de negocios
- * Agente telefónico



DIRECCIÓN DE EQUIPOS

- * Contact Center Manager
- * Rble. de Formación y Calidad
- * Supervisor de zona
- * Site Manager



PLANNING Y ANÁLISIS DE DATOS

- * Contact Center Manager
- * Gestor de producto
- * Key Account Manager
- * Seguimiento de KPI's



FORMACIÓN ACADÉMICA Y RECICLAJE PROFESIONAL

- * Diplomatura en Administración de empresas
Colegio Universitario de Caracas. 1987
- * Técnico en prevención de riesgos laborales – Nivel básico / SGS Tecnos.
- * Seminario: Técnicas de captación de nuevos negocios
Casulá & Asociados.
- * Curso de Community Manager / 500 horas
Universidad Nac.de Educación a Distancia (UNED) 2015
- * Máster en Marketing Digital / 800 horas
The Power MBA – 2021
- * English Improvement Training (12 meses)
8 Belts – cursando

Nivel actual: B-2

RECURSOS DIGITALES

- * Excel – Nivel avanzado (Macros y Tablas Dinámicas)
- * Power Point / Word / Google Sites – Nivel intermedio
- * Microsoft 365
- * Tableau – Nivel usuario
- * Bitcoin – Early adopter
- * Presence Evolution – CTI
- * Salesforce – CRM Nivel usuario
- * Joomla y WordPress – CMS Nivel intermedio
- * Moodle / Articulate – LMS Nivel usuario
- * Google Analytics – Nivel usuario
- * Clickup – Project Management

TRAYECTORIA LABORAL

Desde 2008 hasta 2011 me desempeñé para la multinacional francesa JC Decaux (Marketing y Publicidad Exterior) como **Supervisor de Zona** (Sabadell y Badalona) gestionando la operativa integral para estas dos ciudades de un **equipo de 14 operarios**. Desde la coordinación con el área de Movilidad de los ayuntamientos respectivos, pasando por la **planificación de tareas, supervisión de desempeño, presentación de informes para la dirección y control presupuestario** de la zona/oficina asignada. Entre 2012 y 2013 me trasladé a Londres (UK) donde trabajé como Team Leader para una empresa de facilities (Servicios Generales) donde supervisaba a un grupo de 12 personas. Durante 2014 y 2017 me dediqué al **sector asociativo** como **Presidente y Secretario de la Junta Directiva** en varias asociaciones. Desarrollé proyectos formativos y de inclusión social y laboral, manteniendo contactos a nivel de la Generalitat de Catalunya, Parlament de Catalunya, Consulados, Ayuntamientos.

En el año 2017 retorné al sector privado a través de la empresa Datem Group como agente telefónico de captación y retención. Con ello retomé y volví a aplicar mi experiencia y conocimientos en el área **comercial y de relación con el cliente**.

Desde mayo de 2018 hasta junio de 2022 trabajé para **Credimarket.com** (ahora **Acierto.com**), comparador por Internet de productos financieros y seguros, inicialmente como **agente telefónico** en el área de préstamos, luego, mediante promoción interna ocupé durante un año el cargo de **Product Manager (Wizink y Evo Préstamo)**. Después de un proceso de selección "in house", pasé al puesto de **Responsable de Formación y Calidad** en septiembre de 2019 para posteriormente, desde el 01/11/21 ocupar el puesto de **Contact Center Manager**, gestionando un equipo de 60 personas (1 Jefe de Equipo y 12 agentes de Back Office, 3 Jefes de Equipo y 36 agentes de Front Office, 7 agentes de Hipotecas y 1 Formador).

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

***Comunicación:** domino con seguridad tanto la creación de contenidos escritos como de tipo audiovisual (presentaciones, infografías, vídeos) utilizando para ello herramientas como Miro (collaborative visual projects), Shotcut (Video Editor), Office Suite (Word, Power Point). He desarrollado y actualizado todo el material de venta y consulta (argumentarios) así como de formación del equipo de Call Center de la empresa. A nivel de operaciones B2B he gestionado la negociación e interlocución con clientes, proveedores y otras personas de interés. También he participado en entrevistas y programas de TV, radio y medios escritos.

***Organización:** he intervenido en la formulación de proyectos comerciales (lanzamiento de nuevos productos, promoción, captación de clientes) y también he intervenido en la re-estructuración de varios equipos y departamentos. Poseo conocimientos básicos en metodología Agile/Lean. En diversas posiciones (Gerente, Site Manager, Resp. de Formación) he podido aplicar exitosamente la re-configuración de procesos. Más recientemente en lo relativo al re-diseño integral del proceso de venta y postventa en el área de préstamos e hipotecas de Credimarket.

***Análisis de datos:** en mi día a día, en las distintas posiciones desempeñadas, me he habituado a desenvolverme con soltura en el análisis de datos, KPI's, estadísticas y otra información numérica relativa al negocio. Al haber trabajado en distintos sectores (financiero, retail, producción, gran distribución, fintech) he adquirido una visión amplia para la interpretación de desviaciones y otros indicadores económicos y comerciales. Soy competente a nivel intermedio-alto en Excel (Tablas Dinámicas, Macros) así como de Tableau y DBase, por ejemplo. Por ejemplo, actualmente en la valoración de desempeño del equipo de Call Center para mejorar los procesos y siendo Gestor de Producto para corregir, en conjunto con las entidades financieras, los puntos de fricción en los procesos de solicitud.

***Capacidad de adaptación al cambio:** a lo largo de mi trayectoria laboral he afrontado exitosamente diversos procesos de cambio organizacional (upsized & downsized estructural, cambios en las condiciones laborales, re-estructuración de procesos y re-asignación de tareas, desempeño de posiciones en distintos niveles del organigrama, experiencia en entornos multinacionales, Start Up y Tercer Sector Social con lo cual he adquirido gran tolerancia al cambio y sé adaptarme rápidamente a las modificaciones de mi entorno de trabajo y del mercado.

***Trabajo en equipo:** en todas mis posiciones profesionales he gestionado o formado parte de equipos de trabajo. En ese sentido, considero imprescindible la existencia de una relación fluida, respetuosa y de apoyo entre los integrantes de las distintas áreas funcionales. Ayudar y dejarse ayudar es vital. Dar y recibir colaboración, cada uno en lo que es su responsabilidad y mejor sabe hacer, generando sinergias que son las que finalmente diferencian a los equipos ganadores.

Página web personal: www.eduardomartinez.es

Perfil en LinkedIn: www.linkedin.com/in/rafaeleduardomartineznarvaez/