



# MARIA ESTHER BAJO SAN MARTIN

## CONTACTO

-  EL SOL Nº14 3B, 24010, LEON, SAN ANDRES DEL RABANEDO
-  +34669011755
-  esther.bajo@hotmail.com
-  21/01/1978
-  ESPAÑOLA
-  CASADA
-  NIF: 71419798Z

## APTITUDES

- Gestión Administrativa, Contable y Documental. Facturación y Cobros.
- Reportes administrativos.
- Fijación y cumplimiento de objetivos.
- Persona responsable, proactiva y con iniciativa.
- Organización de oficina.
- Planificación y priorización de tareas.
- Dominio avanzado del Paquete Office.
- Redacción de textos y elaboración de informes. Análisis de datos.
- Vocación de servicio al cliente.

## IDIOMAS

**Español:** Idioma nativo

**Inglés:**  B2  
Intermedio alto

**Francés:**  A2  
Básico

## RESUMEN PROFESIONAL

Soy una profesional con amplia experiencia en gestión administrativa y atención al cliente. Destaco por mi dominio avanzado del Paquete Office y mis habilidades de comunicación y organización.

Busco aportar mi proactividad y capacidad de planificación en un entorno dinámico.

## HISTORIAL LABORAL

**ADMINISTRATIVO** 02/2024 - 03/2025

**MULTISERVICIO LEON- SERVICIO TECNICO - LEON**

- Atención al cliente presencial y telefónica. Recogidas de avisos (averías).
- Organización diaria de las rutas de los Técnicos.
- Habilidades de comunicación y organizar el trabajo.
- Dominio de herramientas Office avanzado y correo electrónico.
- Capacidad de gestión de documentos y archivo.
- Creación, actualización y mantenimiento de registros.
- Organización y digitalización de archivos en los sistemas de la empresa.
- Preparación de presupuestos.
- Emisión y recepción de facturas.
- Gestión de pedidos (compras)
- Control del stock y pedido de suministros y equipos para oficina.
- Coordinación y seguimiento de pedidos.
- Recepción, clasificación y gestión de correspondencia y paquetería.
- Colaboración con el resto del equipo y los demás departamentos de la empresa.

**GESTOR TELEFONICO** 06/2022 - 02/2024

**ACIERTA ASISTENCIA - LEON**

- Asesoramiento, información y atención telefónica y digital a clientes.
- Tramitación de siniestros. Apertura, seguimiento y cierre de los expedientes.
- Resolución de los problemas y reclamaciones de los clientes.
- Cumplimiento de protocolos de atención al cliente para asegurar la calidad del servicio.
- Preparación y envío a los clientes de la documentación requerida.
- Realización de encuestas de satisfacción para evaluar la calidad del servicio.
- Asesoramiento sobre los productos y servicios disponibles y contratados por parte del cliente.
- Mantenimiento de cartera seguros generales. Contrataciones de nuevas pólizas.

**ADMINISTRATIVO** 04/2004 - 03/2022

**DIGITEX - LEON**

- Coordinadora de Servicios de Atención al cliente y Asistencia Técnica.
- Emisión, recepción y ventas como Gestor.
- Dominio de CRM.

- Jefe de Equipo de Servicios Generales y Compras del Centro: control proveedores, facturación, compras además de trabajar con distintas bases, como por ejemplo: oracle, hefesto, meta 4.
- Coordinar con los distintos proveedores los mantenimientos preventivos y correctivos del Centro de León.
- Gestión de albaranes, facturación, control de entradas y salidas de almacén, dar entrada de datos en plataformas de internet, control de stock, además de realizar seguimiento de pedidos, ventas y envíos.
- Tramitación de compras para la infraestructura del Centro de trabajo.
- Resolución de incidencias que puedan surgir.
- Tareas de archivo y documentación.
- Preparación de Auditorías (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27000, ISO 27001, ISO 18295)
- Inspecciones.
- Elaboración de Informes.
- Estadísticas: Información y seguimiento de las distintas campañas.
- Elaboración de Cuadrantes.
- Elaboración de las vacaciones del personal del Centro.
- Control absentismo.
- Control manejo distintas bases de datos y amplios conocimientos en Ofimática (excel, word...).

### **PROMOTORA DE VENTAS- DEPENDIENTA CENTRO COMERCIAL**

**O&G - LEON**

09/1996 - 04/2004

- Atención al Cliente. Ventas. ( El Corte Inglés y Carrefour )
- Experiencia en Cajas y Atención Cliente sector retail. Cobro al cliente en el paso por caja y devoluciones.
- Realizar todas aquellas tareas para el cobro al cliente en el paso por caja, así como las relacionadas con devoluciones, saldo de pedidos, entregas parciales, preparación de pedidos para enviar a domicilios.
- Servicios de pago, financiación y servicios postventa.
- Promotora de ventas en tiendas físicas y grandes superficies.
- Promotora de ventas en ferias y exhibiciones.

---

## **FORMACIÓN**

**TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO:** TECNICO AUXILIAR ADMINISTRATIVO, 2021

**ACADEMIA INTEGRAL- CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS - MADRID**

**COU:** LETRAS, 1996

**IES LEGIO VII - LEON**

**BACHILLERATO:** LETRAS, 1995

**COLEGIO DIVINA PASTORA - LEON**

---

## **DIPLOMAS**

- Permiso de conducir vehículos B con vehículo propio.
- Certificado de inglés.
- Año 2021: Técnico Auxiliar Administrativo (600 horas)
- Año 2021: Curso Básico de Prevención de Riesgos Laborales y Pantallas de Visualización de Datos (60 horas)
- Año 2021: Curso Habilidades Comerciales (60 horas)
- Año 2021: Curso Control de Quejas y Reclamaciones (20 horas)
- Año 2021: Curso Desfibrilador y Primeros Auxilios (8 horas)
- Año 2020: Curso Facturación Electrónica (80 horas)
- Año 2008: Emergencias Sanitarias, Primeros Auxilios y PRL (100 horas)
- Año 2003: Asesor Jurídico de Consumo (150 horas)

