

# NOEMÍ HERNÁNDEZ DÍAZ



C/Villa de Marín,  
nº 8  
28029 Madrid



## MI PERFIL

Más de 10 años de experiencia en la gestión de proyectos y clientes. 100% Customer centric, con la experiencia de cliente como bandera. Acostumbrada a entornos de alta competencia, experta en gestión del cambio y orientada a resultados. Gestión de equipos multidisciplinares y en entornos digitales. Entusiasta, disciplinada y sobre todo constante. Me apasiona ayudar al desarrollo de personas, por lo que estoy iniciándome en el mundo de coaching/mentoring para potenciar esta cualidad.

## EXPERIENCIA



ENE17 - MAY19 **CUSTOMER CARE SOCIAL MEDIA MANAGER**

Vodafone - Madrid

Estrategia de atención a través de canales digitales asegurando experiencia omnicanal. Gestión y supervisión de Partners. Mejora continua procesos y procedimientos y KPIs de productividad y calidad.

Equipo interno 6 pax, ext 300 agentes. Presupuesto 9,4MM€ año.

DIC12 - ENE17 **MANAGER CUSTOMER SERVICE**

Vodafone - Madrid

Supervisión y optimización operativa de call center, en colaboración con Partners. Aseguramiento de experiencia de cliente consistente en función de su necesidad.

JUN09 - DIC12 **SPECIALIST DISEÑO MODELO DE ATENCIÓN**

Vodafone - Madrid

Estrategia y diseño de procesos operativos y de la experiencia entregada al cliente a través de canales telefónicos. Análisis y explotación de KPIs clave. Segmentación de clientes y políticas de fidelización y retención.

OCT04 - DIC08 **PROJECT MANAGER**

Amena y Telefónica - Madrid

Viabilidad técnica de las especificaciones realizadas por Marketing. Planificación y coordinación de las tareas definidas y equipo involucrado. Informes de seguimiento de actividad y documentación de plazos, riesgos y previsiones. Ejecución pruebas prelanzamiento y análisis de incidencias en busca de patrones. Detección de nuevas necesidades de desarrollos en productos o aplicaciones.



## FORMACIÓN

2001 - 2004 **INGENIERIA DE TELECOMUNICACIONES**

Universidad Politécnica de Alcalá de Henares

1996 - 2001 **INGENIERIA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIONES**

Universidad Politécnica de Alcalá de Henares



## SKILLS & IDIOMAS

Gestión conflictos

Proactividad

Empatía

Adaptación cambio

Orientación objetivos

Trabajo en equipo

Español

Inglés

## CONTACTO



[noemihd@gmail.com](mailto:noemihd@gmail.com)



+34 610 51 00 99

