

Bárbara García Pascual

Atención al cliente

barbgp7@gmail.com · linkedin.com/in/barbgp · La Tercia, Murcia



Perfil

Profesional de atención al cliente con experiencia en retail y e-commerce: atención multicanal por teléfono, email, chat y redes sociales, gestión de pedidos e incidencias con marketplaces y seguimiento post-venta. Mi formación en Publicidad y Relaciones Públicas y mi experiencia en marketing digital están al servicio de una experiencia de cliente cuidada que fideliza.

Experiencia

Responsable de Marketing y Atención al Cliente / Responsable de Tienda

2021 – 2025

Metafenix Capital SL · Sector retail

- **Atención al cliente multicanal** (teléfono, email, chat y redes sociales), resolviendo consultas, incidencias y reclamaciones de forma eficaz.
- Gestión de **pedidos online** y **seguimiento post-venta**, garantizando la satisfacción y la fidelización del cliente.
- Resolución de **incidencias con marketplaces** (Amazon, Carrefour, Zalando, La Redoute), coordinando devoluciones, cambios y plazos de entrega.
- Uso de herramientas digitales de gestión y comunicación (**CRM**, email marketing, Meta Business Suite) para mejorar la atención y el seguimiento de clientes.
- Elaboración de comunicaciones y campañas orientadas a mejorar la **experiencia** y la **retención** de clientes.

Influence Management

2019 – 2020

Hawk X

- Gestión de **activaciones** y **colaboraciones** entre marcas e influencers, coordinando plazos y expectativas de ambas partes.
- Atención al cliente y gestión de comunidad en **redes sociales**, respondiendo consultas y gestionando incidencias.
- **Búsqueda y selección de creadores de contenido** alineados con la imagen de marca.

Formación

Grado en Publicidad y Relaciones Públicas

Universidad de Alicante · 2015 – 2019

Bachillerato de Artes

Escuela de Arte y Superior de Diseño de Orihuela · 2013 – 2015

Competencias

Atención telefónica, por email, chat y redes sociales Gestión y resolución de incidencias y reclamaciones
Fidelización y retención de clientes CRM y herramientas de gestión comercial
Organización con alto volumen de contactos Trabajo en equipo

Herramientas

Photoshop · Illustrator · InDesign · Lightroom · PrestaShop · WordPress · WooCommerce · Mailchimp · Meta Business Suite · Hootsuite · Microsoft Office

Idiomas

Español — Nativo Inglés — B2 Valenciano — Nivel alto