

IVÁN FERNÁNDEZ MUÑOZ

Customer Support Representative (SaaS) | Estudiante Ingeniería Informática



+34 620 624 491



im@ivanfernandeztri.com



ivanfernandeztri

SOBRE MÍ

En el presente me encuentro inmerso en un desarrollo personal y profesional horizontal, combinando mis conocimientos previos en gestión de productos turísticos y la trayectoria en atención al cliente, con la adaptación de aplicaciones informáticas enfocadas a facilitar y mejorar la experiencia del usuario a nivel empresa y trabajador individual.

Actualmente trabajo como Customer Support Representative en Mews, aportando asistencia técnica a los clientes y desarrollando la documentación para la correcta aplicación del producto y sus herramientas.

COMPETENCIAS PERSONALES

Idiomas

ESPAÑOL



INGLÉS



FRANCÉS



TICs

PMS



Ofimática



RRSS



Programación



O. Objetos

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Customer Support Representative en Mews

Desde 01/2023

- Ayudo a los clientes a maximizar el valor del producto en su entorno
- Proveo soporte tecnológico a los clientes en AVIP y mensajería
- Consulto con los clientes maneras de mejorar la eficiencia del producto
- Creo y gestiono artículos de uso del producto para consulta de clientes

Recepcionista de hotel

11/2016 - 10/2017 | 09/2018 - 12/2022

- Auditoría nocturna y administración
- Atención al cliente
- Gestión de reservas directas y touroperación
- Ventas y comercial

Programa desarrollo Dirección Alimentos y Bebidas en Negril, Jamaica

12/2017 - 07/2018

- Asistente operativo y administrativo de AyB
- Asistente en proyectos de Corporativo de AyB y Calidad para nuevas aperturas y control de propiedades

Asistente de Alimentos y Bebidas en H10 Rubicon Palace, Lanzarote

04/2015 - 10/2016

- Control de operativa general y por puntos de venta
- Asistente administrativo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Actualmente desde
2021

Grado en Ingeniería Informática por Universidad Nacional de Educación a Distancia

2015 - 2016

Máster en Dirección y Gestión de Actividades Turísticas por Universidad Nacional de Educación a Distancia

2010 - 2015

Grado en Turismo por Universidad de Sevilla, España

- Trabajo Fin de Grado: "Property Management Systems aplicados en los diferentes departamentos del sistema hotelero"

2012 - 2013

IMC Universidad de Ciencias Aplicadas, Krems, Austria, como estudiante internacional Erasmus - "Tourism and Leisure Management Bachelor"

- Dos semestres (10 meses) con el programa de movilidad Erasmus