



XAVIER LOPEZ

23.07.1995

EXPERIÈNCIA LABORAL

WEBHELP GROUP

Tècnic telefònic - Juliol 2021 - actualitat

- Atenció al client via telefònica (castellà, català i anglès)
- Gestió i resolució d'incidències
- Tasques administratives: gestió de factures, albarans, realització de pressupostos
- Tramitació i seguiment de comandes telefòniques així com d'altres vies (xat, email, web...)
- Responsable de la gestió de les incidències internes que puguin sorgir a l'equip i posterior comunicació directa al coordinador del projecte

WOLTERS KLUWER

Tècnic telefònic - Campanya renda | Juny 2021

- Atenció al client via telefònica (castellà, català i anglès)
- Gestió i seguiment d'incidències en la presentació de la declaració de la renda per part dels clients
- Canalització del flux de crides rebudes en funció del departament que havia de gestionar la mateixa

GRUP CAIXA D'ENGINYERS

Atenció digital al soci | Març 2020 - Setembre 2020

- Atenció al soci a través de canals no presencials, com per exemple, telèfon i correu electrònic, whatsapp... (castellà, català i anglès)
- Emissió, modificació i cancel·lació de pòlisses de segurs
- Introducció i modificació d'ordres dels socis en els productes financers de l'entitat
- Explicació i assessorament dels productes oferts, com per exemple PIAS, SIALP, fons d'inversió, plans de pensions, valors...
- Comercialització de productes financers i asseguradors
- Captació de nous socis

BANC SABADELL

Gestor telefònic | Juliol 2019 - Febrer 2020

- Atenció al client (castellà, català i anglès)
- Gestió d'incidències
- Venda dels productes oferts pel banc
- Vigilància i detecció del frau en l'operativa bancària
- Atenció a la gestió de la secció de valors (fons d'inversió, plans d'estalvi, plans de pensions, operativa en renda variable...)

HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL BARCELONA

Responsable del departament de formació | Desembre 2018 - Juny 2019

- Organització i gestió del temari formatiu cap als clients per part de l'empresa
- Contacte directe amb l'equip de vendes per a elaborar les estratègies adequades per a la venda dels productes financers que la companyia pot oferir als nous clients
- Realització de webinaris per als clients d'anàlisi en temps real dels mercats financers
- Sessions personalitzades per als clients premium de l'entitat
- Organització de la formació interna de l'empresa

CONTACTE

✉ xl.lopez@outlook.com

☎ (+34) 619 07 12 81

EDUCACIÓ

CENTRE D'ESTUDIS POLITÈCNICS

Setembre 2021 - Juny 2023

- CFGS Administració i finances

IEF - INSTITUT D'ESTUDIS FINANCERS

Setembre 2020 - Gener 2021 -

Curs de Profesional Financer Europeu

BORSA DE MADRID

2016

- Expert en gestió de renda variable.
- Llicència d'operador SIBE
- Llicència d'operador MEFF
- Llicència de BME Clearing

HABILITATS

- Capacitat de lideratge
- Confiança en un mateix
- Facilitat per a treballar en equip
- Integritat
- Actitud positiva

IDIOMES

Català - natiu
Castellà - natiu
Anglès - avançat

CONEIXEMENTS TIC

Office - avançat
A3 Software - mitjà
Salesforce - mitjà

HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL BARCELONA

Ponència i vendes | Abril 2018 - Desembre 2018

- Ponències de captació de clients en l'oficina
- Organització dels seminaris a realitzar en la zona de Catalunya
- Venda telefònica als assistents de cursos d'altres companys amb la intenció de continuar la venda iniciada en el curs
- Realització de webinaris en línia de venda i formació financera
- Realització de trucades telefòniques per a les campanyes d'augment de dipòsits i activitat de *trading de l'empresa

HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL MADRID

Analista senior | Novembre 2016 - Abril 2018

- Tramitació de reclamacions dels clients respecte a possibles errors en l'execució / modificació d'ordres
- Introducció d'ordres telefòniques dels clients
- Aparició en mitjans de radi i premsa (Gestiona Ràdio. Radio Intereconomía i València Plaza)
- Suport tècnic per a aconseguir una cartera més òptima per al client
- Atenció al client per a l'explicació de conceptes bàsics abans d'iniciar-se en les inversions financeres

VARENGOLD BANK - SUCURSAL HAMBURG

Dealing Desk | Juny 2016 - Novembre 2016

- Gestió de la cartera que mantenia el banc
- Gestió del llibre de pèrdues i guanys de la cartera de l'entitat, sobre la base dels nivells de risc marcats pel departament corresponent
- Supervisió del correcte funcionament dels productes oferts (CFDs - FX)
- Intermediació entre Hanseatic Brokerhouse i Varengold Bank per a la transició dels clients a la nova entitat creada

HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL MADRID

Analista junior | Octubre 2014 - Juny 2016

- Gestió d'obertures de compte mitjançant sessions personalitzades
- Seguiment de clients i tutories personalitzades per a comprovar el rendiment del seu compte
- Atenció al client per a la comprensió dels conceptes bàsics dels productes oferts. (CFDs - FX)