

## José Manuel García-Serrano Gil

C/ León Felipe nº 4-C, 11º-B, 28038 MADRID  
Móvil: 606 296 934; Teléfono fijo: 91 778 95 94  
E-mail: [garsergil@gmail.com](mailto:garsergil@gmail.com)



### PERFIL

Profesional con amplia experiencia laboral en variados campos de la administración y con especialización en la **gestión del departamento de Atención al Cliente y Call Center**. He motivado durante veinte años a varios equipos de personas educándolas en la filosofía de Empresa y en la predisposición al trabajo en grupo, dentro de una multinacional francesa.

### FORMACIÓN ACADÉMICA

**Máster en Historia de la Monarquía Hispánica.** Universidad Complutense de Madrid 2011.

**Máster en Formación del Profesorado de Educación Secundaria** en la Universidad Complutense de Madrid 2010.

**Licenciado en Geografía e Historia** por la Universidad Autónoma de Madrid, 1983.

### FORMACIÓN NO REGLADA

- *Seminario Complutense de Historia Militar.* De 18 a 20 de marzo de 2014. 20 horas.
- *I Congreso Internacional de la Cátedra Complutense de Historia Militar.* De 22 a 24 de octubre de 2013. 30 horas.
- Curso sobre *El desarrollo madurativo en Educación Secundaria y Bachillerato. Repercusiones en el ámbito educativo.* 130 horas, 13 créditos. 10 de octubre de 2013. Universidad Camilo José Cela.
- *Seminario Complutense de Historia Militar.* De 28 de marzo al 7 de abril de 2011 en la Universidad Complutense y el Instituto de Historia Militar. 30 horas, 3 créditos.
- Curso sobre *Uso de nuevas tecnologías en la clase. Uso de Power Point en el Aula.* 110 horas, 11 créditos. 14 diciembre 2010. Universidad Camilo José Cela.
- *XI Seminario Internacional de Historia FELIX de AUSTRIA.* 2 de diciembre de 2010. Fundación Carlos de Amberes.
- Curso sobre *Didáctica de la Historia en ESO y Bachillerato.* 110 horas, 11 créditos. 24 noviembre 2010. Universidad Camilo José Cela.
- Curso sobre *Didáctica de la Historia del Arte en la Educación Secundaria y Bachillerato.* 110 horas, 11 créditos. 11 noviembre 2010. Universidad Camilo José Cela.

## **IDIOMAS**

**Francés** a nivel B-1 según certificado de UCM del año 2009, contrastado durante veinte años de contacto telefónico con las filiales del grupo.

**Inglés** nivel básico.

## **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

### **Independiente (2012-....)**

Trabajo en la actualidad de forma autónoma para varias empresas como:

- **Técnico de Certificación en I+D**

#### **Certimar (2012)**

Empresa asociada a una Fundación (INNOVAMAR) para la investigación y desarrollo en el ámbito marítimo de construcción naval, marina y pesca.

- **Técnico de Certificación en I+D** (en la actualidad)

#### **Legrand Española (1989 – 2009)**

Empresa dedicada a la fabricación y venta de material eléctrico de baja tensión.

- **Responsable del dpto. de Atención al Cliente (Call Center), Facturación y Pedidos (1991-2009)**

- Gestión del equipo operativo de Servicio a Clientes de hasta 30 Personas, asegurando el correcto funcionamiento del Call Center, recepción y tramitación de pedidos, emisión de notas de preparación al almacén y reporte de facturación diaria
- Contacto continuo con el cliente, atendiendo sus necesidades específicas sobre plazos de entrega de material y transporte.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos cuantitativos y del plan de calidad, detección de opciones de mejora para el logro de objetivos y su respectiva implementación.
- Elaboración de procedimientos operativos e implementación de los mismos.
- Control de gastos con los parámetros de calidad exigidos.

Proyectos destacables en los que he intervenido directamente:

- 2007 Cambio del Call Center a sistema ONO.
- 2005 Cambio del sistema informático para el Call Center, implantando “solidus e-care”.
- 2004 Creación del nuevo almacén centralizado.
- 2003 Absorción de nueva empresa TEGUI.
- 2002 Implantación del nuevo sistema “Galys” de gestión de almacén.
- 2001 Agrupación de todo el departamento de Atención a Clientes en la central con la implantación del primer sistema telefónico de Call Center.
- 2000 Absorción de la empresa URA.
- 1999 Implantación del sistema informático de gestión comercial “Mapics”.

- 1993 Descentralización del departamento de atención al cliente, pasando a formar secretarías en algunas delegaciones comerciales que se encargan de parte de la gestión.
- **Adjunto al Jefe de Compras (1989-1991)**  
Intervención en el proceso de certificación de calidad AENOR de la Empresa.

**Queraltó (1975-1989)**

Empresa dedicada a la importación y venta de material médico a farmacias, ortopedia y hospitales.

Administración: archivo, costos, pedidos y gestión de stocks.