



Caminos

Raquel Poveda
Customer Service

Customer Service



Keep the
**CUSTOMER
HAPPY**

SERVICE
with a
SMILE



Value the customer's
OPINION

Increase customer
LOYALTY



Continuously improve
**CUSTOMER
EXPERIENCE**

Increase customer
SATISFACTION



Quality



Service



Reliability

**CUSTOMER
SERVICE**

Formación

Idiomas

Comercio Exterior

**Gestión Comercial y
Marketing**

Técnicas de Ventas

Atención al Cliente

**Dirección y Gestión
Financiera**

Técnicas de Negociación

Gestión del Tiempo

Nuevas Tecnologías

Gestión de Proyectos



Habilidades

Orientación al cliente

Tolerancia a la presión

Flexibilidad

Capacidad de gestión

Comunicación

Inteligencia emocional

Capacidad negociadora

Liderazgo

Orientación a resultados

Trabajo en equipo

Capacidad de análisis



SKILLS



Acceso



Carrera tipo



Condiciones laborales

Tipo de contrato

Régimen laboral

Salario medio

Horarios

Disponibilidad de horarios

Vacaciones

Permisos

Seguro médico



Consejos



It is your attitude
Not your aptitude
That determines your altitude

Goal, plan, action

Enlaces de interés



Comercio exterior y planes de internacionalización



- **ICEX España Exportación e Inversiones**

(Instituto Español de Comercio Exterior) www.icex.es

Puede descargarse su guía de servicios en la ruta indicada a continuación: Quienes Somos > Quienes Somos > Guía De Servicios Para La Internacionalización. No obstante, la gran mayoría de las actividades de ICEX se dirigen a empresas españolas.

- **Junta de Castilla y León (ADE)**

IV Plan de Internacionalización Empresarial de Castilla y León 2016-2020 <http://www.empresas.jcyl.es/>

Formación y Becas



- **CECO (Centro de Estudios Económicos y Comerciales)** Escuela de negocios que tiene en su patronato al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el Ministerio de Economía y Competitividad, el ICEX España Exportación e Inversiones y el Consejo Superior de Cámaras de Comercio:

Máster y MBA: www.icex-ceco.es

Becas Activas: <http://becas.icex.es>

Para obtener información sobre las actividades de la CEOE visitar: www.ceoe.es

Cómo contactar: teléfono 900349000, en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes Correo electrónico informacion@icex.es

Formación y Becas



- **Cámara de Comercio de Valladolid**

Ofrece información y asesoría, servicios de consultoría, promoción con acciones comerciales directas o inversas, tramitación de documentación para aduanas y en otros organismos, formación (Máster – Escuela de Negocios).[tp://www.camaravalladolid.com](http://www.camaravalladolid.com)

En su página tiene un directorio de empresas exportadoras:

http://www.camarascyl.es/cocicyl/cm/cocicyl/tkContent?idContent=9861&textOnly=false&locale=es_ES

Otras páginas de interés



- <http://marcaempleo.es/2013/08/05/listado-de-1430-empresas-exportadoras/> (también tiene información sobre becas, prácticas o empleos en el extranjero)
- <http://www.sodeva.es/> (Sociedad Provincial de Desarrollo de Valladolid)
- <http://www.valladolidadelante.es/nosotros> (La Agencia de Innovación y Desarrollo Económico de Valladolid)
- <http://gestioncomerciointernacional.blogspot.com.es/>
- <http://internacionalmente.com/>
- <http://www.globalnegotiator.com/blog/informacion-de-comercio-internacional-las-10-mejores-webs-de-comercio-internacional/>

CAMINOS

SE

BUSCA

...



TALENT



GRACIAS