

ENRIQUE G.



PERFIL PROFESIONAL

Profesional del sector automoción, con más de 15 años de experiencia en multinacionales del sector - tanto consultoría como cliente final- y un profundo conocimiento y visión 360º del negocio.... especializado en el crecimiento de negocio a través de estrategias de “Experiencia de Cliente” en entornos digitales, metodología agile para adecuación a las necesidades y análisis constructivo para la eficiencia de las tomas de decisión en base a cuantitativos, cualitativos y conocimientos. Todo ello con una base de trabajo en equipo

Licenciado en ADE. Master en Marketing.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

MAYO 16 – Actual: ACCENTURE. Automotive Senior Consultant. Customer Insight & Growth.

Mar 18 - Actualidad: **MERCEDES BENZ - Programa CSTaR en la red de concesionarios.**

- Mejora del trato y experiencia del cliente en el área de posventa.
- Implementación de la figura de Service Expert para facilitar la comunicación DEL cliente y HACIA el cliente.
- Tratamiento y gestión de nuevos canales (online, telediagnóstico, ...)
- Incremento de rotación, penetración y mejora de Customer Satisfaction Index.

Jun 17 - Feb 18: **BMW IBERICA – Implantación Retail Performance Management - Business Customer.**

- Desarrollo del canal empresas-PYME en la red nacional de concesionarios
- Gestión de bases de datos, procedimientos, planes de marketing
- Propuesta de valor de cara al cliente
- Potenciación de ventas por diferentes metodologías: renting, leasing, multicopión...

May 16 - Jun 17: **MERCEDES BENZ- Programa Best Customer Experience – Product Expert**

- Coaching programa mejora experiencia cliente en departamento comercial en la figura del Product Expert
- en la red nacional de Concesionarios de Mercedes Benz España
- Crecimiento en diferentes KPI's de experiencia, satisfacción, atención, explicación y soluciones antes las exigencias de los clientes.
- Ampliación de la implementación de la figura de Product Expert a todos los concesionarios por el éxito y reflejo en datos de la primera ola
- Best practice de implementación del proyecto a nivel internacional (programa mundial de BCE)

NOV15 – FEB16: TOYOTA FINANCIAR SERVICES. Responsable Remarketing & Atención a cliente

Gestión Remarketing, implementación de la externalización de parte de la gestión, mejora de procesos, KPI y SLA's, y gestión del equipo conjunto de Remarketing y Atención al cliente

FEB 13 - OCT 15: HERTZ ESPAÑA. Responsable Programa ventas Rent2Buy (B2C).

- Desarrollo, coordinación y administración documental del programa, a nivel nacional, de la venta de los vehículos de la flota de la empresa para el canal particular por las oficinas de Hertz y por medio de websites.
- Creación de procesos internos para el desarrollo del programa.

- Coordinación con los equipos europeos del programa para el desarrollo de herramientas de gestión y control
- Coordinación con departamentos europeos de marketing (UK), contabilidad (IRL), informático (FR) involucrados
- #1 en profit per unit (PPU) y #2 volumen de ventas de Europa
- Control y supervisión equipo de atención al cliente situado en Irlanda.
- Estudios de mercado, valores futuros y depreciaciones para poder ofertar el mejor precio en el mercado.

JUL 05 - NOV12: KIA MOTORS IBERIA.

Jun 08 – Nov 12: Responsable de Remarketing (B2B):

1. Venta de vehículos recomprados de procedencia Rent a Car y gerencia:
 - Diferentes canales y clientes: red concesionarios, compra ventas nacionales, mediadores y exportaciones
 - Gestión de la recompra de vehículos pactados con empresas de alquiler, así como las peritaciones
 - Revisión de los acuerdos de recompra previos a la ejecución del contrato por las partes
 - Valoración de depreciaciones para obtener valores futuros
 - Control de cumplimiento de los acuerdos, supervisión del trabajo de recogida, custodia por terceros (Manheim España) y gestión de la transferencia de vehículos
2. Desarrollo y puesta en marcha del programa de venta de vehículos usados Kia Okasión para la red nacional de concesionarios Kia.
 - Liderar al equipo de personas involucradas en el proyecto
 - Creación de las bases del programa adaptándolas al mercado nacional.
 - Búsqueda de proveedores para los servicios requeridos (RFP): i) consultoras para desarrollo del programa y bases; ii) desarrollo del branding y material PLV; iii) eventos especiales para venta de vehículos.
3. Desarrollo del programa Kia Outlet de vehículos a estrenar
 - Desarrollo de un canal de venta para dar salida a vehículos nuevos en campa que ya están descatalogados
 - Supervisión del desarrollo de la metodología de trabajo para alcanzar la venta

Jun 08 – Nov 11: Responsable de vehículos de empresa:

- Administración, gestión y coordinación de la venta de la flota interna de vehículos de todos los departamentos, así como de vehículos de empleados
- Control de matriculación, vida útil de vehículos y gestión de multas
- Desarrollo, implantación y gestión de Renting de empleados.

Jul 05 – Nov 05: Gestión del programa de flotas.

- Desarrollo y realización de campañas de flotas de concesionarios.
- Auditoria de solicitudes de cada centro

Jul 03 – Jul 05: GENERAL MOTORS ESPAÑA (OPEL ESPAÑA).

Oct 04 – Jul 05: K.A.M. Vehículos Comerciales Ligeros

- Mantenimiento y búsqueda de cuentas sobre LCV.
- Gestión concursos y documentación de cada flota realizada
- Soporte de los equipos de venta de vehículos industriales de la red de concesionarios de Opel

Jul 03 - Ago04: Assistant de Servicios de Marketing

- Mantenimiento página Web www.opel.es,
- Apoyo en creación de catálogos y campañas publicitarias
- **Mayo 2004** Coordinador de Consultores de venta y supervisión sistema informático del Stand de Opel España, S.L. (equipo de 50 personas entre consultores, personal de boxes, azafatas y equipo de soporte técnico del stand)

FORMACION

2019: Design Thinking Academy

Creciendo en equipo

Excel: Optimización de costes y recursos, Analisis de datos con Power Pivot

2018: Accenture English program

2003-2004 Máster de Marketing Profesional en la U.C.M.

1998-2003 Licenciado en A.D.E. por la U.C.M. con título de Experto en Estrategia Directiva

OTROS CONOCIMIENTOS

Ofimática: Microsoft Office. Nivel muy avanzado de Excel & Power Point.

INGLES: B2+ (última evaluación: noviembre 2018)

OTROS DATOS DE INTERES

Aficiones: automovilismo, radiocontrol

Deportes: fútbol, golf, padel, running