



EVA MARÍA

GROUPS & INCENTIVES MANAGER/KAM

PERFIL PROFESIONAL

Con casi 30 años de experiencia sólida como Groups & Incentives Manager en la industria de cruceros, poseo un dominio fluido del inglés e italiano, respaldando habilidades excepcionales en ventas, operaciones, contratación, gestión y organización. Mi trayectoria incluye el liderazgo de equipos bajo presión, lo que ha desarrollado mis habilidades de comunicación y gestión del tiempo de manera robusta.

Acostumbrada a viajar por negocios tanto dentro como fuera del país, he gestionado y desarrollado grandes cuentas, demostrando resolución de conflictos y toma de decisiones efectivas. Mi experiencia como experta en la coordinación de logística y atención personalizada ha permitido proporcionar experiencias inolvidables a los pasajeros, siempre buscando la excelencia. Mi actitud proactiva, precisión orientada a los detalles, y energías combinadas con mi experiencia, me capacitan para potenciar el éxito del equipo y garantizar la satisfacción del cliente, alcanzando de manera consistente los objetivos establecidos.

 10/10/1970



 Torrelodones - Madrid



EXPERIENCIA LABORAL

Groups & Incentives Manager / KAM - Costa Crociere (31/03/1999 – 31/08/2022)

- Lideré un equipo en la **gestión efectiva** de comercialización, contratos, servicios y atención al cliente, **optimizando la preventa y posventa**.
- Lideré la gestión integral de **chárter y part-chárter**, desde la fase comercial hasta la operativa, logrando **incrementar** de manera significativa el número de **pasajeros** y **optimizando** la utilización de nuestros **servicios adicionales y excursiones**. Mi enfoque estratégico resultó en una **mayor penetración en el mercado**, evidenciando mi capacidad para impulsar el **crecimiento del negocio de manera efectiva y sostenible**.
- Supervisé la **facturación y control de pagos**, garantizando un **flujo de caja positivo y una gestión financiera efectiva**.
- Elaboré y analicé informes** para el equipo, la fuerza de ventas y la dirección.
- Identifiqué, desarrollé e implementé **estrategias comerciales**, y busqué **nuevas oportunidades de negocio**.
- Trabajé en estrecha colaboración con el equipo de Business Intelligence para **analizar tendencias y proporcionar información** relevante para la **toma de decisiones**.
- Colaboré con los departamentos de Marketing, Legal y Ventas para garantizar la **coherencia en las estrategias y comunicaciones**.
- Participé activamente en las **funciones del departamento de Recursos Humanos**, incluyendo la gestión de asistencia, coordinación de vacaciones y evaluación del desempeño.
- Resolví conflictos y tomé decisiones** clave para garantizar la **satisfacción del cliente**.
- Organicé y acompañé **viajes de inspección y visitas de clientes VIP**, así como durante el desarrollo del incentivo, brindando un **servicio excepcional**.
- Fui un embajador de la empresa, transmitiendo sus **valores y visión** tanto a clientes externos como internos.
- Hice uso de las **herramientas de venta y gestión** disponibles.

Logros:

- Desarrollé y puse en marcha con éxito una **estrategia de ventas innovadora** que condujo a un **incremento significativo en el número de pasajeros**. Además, esta estrategia resultó en una **mayor penetración** de nuestros servicios adicionales y excursiones, demostrando su **eficacia** y mi **capacidad para generar crecimiento en el negocio**.
- Desarrollé **vínculos comerciales** basados en la **escucha activa** para comprender las necesidades de los principales partners y clientes, lo que derivó en un **aumento de ventas**.
- Desarrollé e implementé **planes de ventas de cupos** con los diferentes **KA**, lo que supuso un **aumento entre el 20% y 40%** respecto a los ejercicios anteriores.
- Incrementé la **fidelización de clientes** al implementar **estrategias comerciales**, **aumentando las oportunidades de negocio**.
- Desarrollé e implementé **estrategias** para **evitar la cancelación y el reembolso** durante la pandemia, lo que generó **retención de ingresos e incremento de venta anticipada**.
- Desarrollé e implementé **programas de capacitación integral** para el equipo comercial, orientados al **dominio de varias herramientas y procedimientos**, así como al **conocimiento profundo de los servicios y productos** ofrecidos. Impartí sesiones formativas para garantizar una comprensión completa de las **herramientas**, **optimizando** así su uso en la **gestión diaria** de ventas y a la **mejora del rendimiento del equipo y al logro de los objetivos comerciales**.

Coordinadora de Grupos e Incentivos y Asistente KAM - Costa Crociere (30/11/1996 – 31/03/1999)

- Proporcioné una **atención telefónica** excepcional, mejorando la **satisfacción del cliente**.
- Manejé con éxito la **venta y reserva** de cabinas, vuelos, traslados, servicios especiales y excursiones, lo que resultó en un **aumento de las ventas**.
- Ofrecí un **apoyo** eficaz al departamento comercial, contribuyendo a **mejorar la eficiencia del equipo**.
- Realicé la **facturación y el control de depósitos y pagos** de manera precisa, asegurando la **exactitud financiera**.
- Desarrollé e implementé una **base de datos, mejorando la eficiencia de la gestión de la información**.
- Demostré habilidad en el **uso** de varios **sistemas** como Office, TTG, B2E, CRM, Control Tower, lo que **aumentó la productividad** del trabajo.
- Mantuve **relaciones sólidas** con los **clientes existentes y potenciales**, respondiendo a sus consultas y resolviendo cualquier problema que pueda surgir.
- Realice **análisis de ventas** para identificar tendencias y oportunidades de crecimiento. Incluyendo la recopilación y el análisis de datos de ventas, así como la preparación de informes para el jefe de ventas.
- Participé en la **gestión de proyectos de ventas**, incluyendo la planificación, la ejecución y el seguimiento de proyectos específicos.

Logros:

- Colaboraré con el jefe de ventas en el **desarrollo de estrategias de ventas** y en la implementación de **planes de acción** alcanzando los **objetivos de ventas**.
- Colaboré con IT para **desarrollar e implementar la reserva de B2C** a través de cupos y grupos, lo que resultó en la **automatización del proceso de reserva**, generando una **eficiencia** significativa y **ahorro** en los tiempos de ejecución.
- Acompañé a grupos VIP para **supervisar** toda la **operativa y servicios**, lo que supuso un **NPS más elevado** repercutiendo directamente en los **MBOs**

Asistente Ejecutiva varios departamentos - Costa Crociere (30/11/1993 – 30/11/1996)

Asistente Ejecutiva - PMC, SA & Ibernobel, S.A (30/11/1991 – 28/02/1993)

IDIOMAS	Castellano Nativo	Inglés Nivel Alto	Italiano Nivel Medio
HABILIDADES Y COMPETENCIAS PERSONALES	• Atención al cliente • Escucha activa • Liderazgo • Resiliencia • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Gestión del tiempo • Identificación y resolución de problemas • Orientación hacia los resultados • Entusiasta de nuevos aprendizajes • Gran sentido de responsabilidad • Iniciativa y toma de decisiones • Negociación y visión estratégica • Gestión de conflictos y crisis • Desarrollo de relaciones a largo plazo • Gestión de cartera de clientes	• Negociación y adquisición de servicios • Cierre de acuerdos y venta consultiva • Perspectiva estratégica y relacional • Planificador y analítico • Curiosa, creativa, proactiva y dinámica • Colaboración Interdepartamental • Organización y coordinación de incentivos y eventos • Dominio de inglés e italiano • Microsoft Office 365 • Gestión de reservas: B2E y TTG de Unix • Competencia en el uso de CRM Dynamics 365 • Conocimiento de Qlikview Dashboards en especial Control Tower para la gestión eficiente • Cico Jabber • Disposición a viajar	
DATOS ACADÉMICOS	◆ Índice Formación Gestión de RRSS en la Empresa – Mar 2024 ◆ Fundación Universidad-Empresa SEO & SEM – Feb 2024 ◆ Ascendent Formación y Consultoría Habilidades Directivas - Jun 2023 ◆ Cambiar mi vida a los 40.com Cómo hablar en público - Mar 2022	◆ Posibilitancia Gestión del Tiempo - Feb 2021 ◆ La caja de las habilidades Outlook & Teams - Feb 2021 ◆ Elian’s London Secretariado Internacional - Sep 1990/Jun 1991	

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Carnet conducir B Restauración de muebles Diseño y decoración de interiores Cooperación con la ONG “I can you can” para la ayuda a Ucrania
----------------------------------	---