

Santiago Pozas Delgado-Brackenbury

■ santiagopozasdb@gmail.com | ■ 675 315 425 | Madrid, España

Perfil Profesional

Especialista en CRM Marketing & Customer Success con experiencia en la gestión e implementación de HubSpot, Salesforce y herramientas de análisis de datos. Trayectoria en proyectos de integración, optimización de procesos comerciales y marketing automation. Enfocado en la mejora de la experiencia del cliente, la optimización de KPI's y el diseño de estrategias de fidelización y crecimiento.

Competencias clave: CRM Implementation | HubSpot | Salesforce | Customer Journey | Data Analytics | Marketing Automation | Sales Intelligence | Project Management | Lead Management | KPI Tracking.

Experiencia Profesional

CRM & Data Analyst Sr – Globant GUT | Madrid | ago. 2023 – oct. 2025

- Integración de CRM (Salesforce y HubSpot) con herramientas de analítica y reporting, generando una visión 360° del cliente.
- Desarrollo de dashboards en Power BI y Excel avanzado para el seguimiento de KPIs y rendimiento comercial.
- Análisis y segmentación de datos para identificar patrones, tendencias y oportunidades de negocio.
- Uso de SQL y Google Data Studio en la extracción y visualización de datos, optimizando la trazabilidad y consistencia de la información.

CRM Analyst – Globant GUT | Madrid | jul. 2022 – ago. 2023

- Gestión de bases de datos de clientes e implementación de mejoras operativas para su negocio..
- Colaboración con stakeholders asegurando cumplimiento de KPI's de proyectos CRM.
- Identificación de oportunidades de mejora y optimización de procesos en cuentas estratégicas.

CRM Marketing & Sales Intelligence – Global Alumni (MIT Professional Education) | Madrid | jun. 2021 – jul. 2022

- Administración de HubSpot y Salesforce para campañas de captación y nurturing.
- Diseño de estrategias de CRM para impulsar programas de formación ejecutiva internacional.
- Generación de informes de ventas y analítica de clientes para apoyar a los asesores comerciales.
- Optimización de la base de datos corporativa y segmentación de leads.

Marketing Manager – Ideas Positivas Group | Madrid | nov. 2020 – abr. 2021

- Desarrollo de nuevas líneas de negocio y estrategias de marketing digital.
- Gestión de clientes mediante CRM propio: seguimiento comercial, formación y soporte a equipos de ventas.
- Incremento de ventas a través de campañas dirigidas y optimización del funnel de conversión.

Sales Promoter – Agencia Tango | Madrid | mar. 2018 – ene. 2021

- Promotor de Royal Bliss en sector HORECA y grandes superficies.
- Creación de experiencias de cliente para incentivar ventas en entornos competitivos.

Marketing Intern – Headhunt International | Dublín | jun. 2018 – sep. 2018

- Prácticas en el departamento de marketing: apoyo en campañas y gestión de base de datos de candidatos.

Formación Académica

- MIT Professional Education – Transformación Digital: Tecnología y sus Aplicaciones Prácticas
- ESIC University – Grado en Marketing Global y Gestión Comercial
- Google Analytics Advanced & For Beginners – Certificación Oficial

Idiomas

- Español: Nativo
- Inglés: Avanzado (B2)

Habilidades Técnicas

- CRM: Salesforce, HubSpot, CRM internos
- Marketing Automation: Flujos de email, segmentación, lead scoring
- Data & Analytics: Google Analytics (Advanced), KPI tracking
- Herramientas: Excel avanzado, Power BI (básico), Office 365

Voluntariado Internacional

- Travel to Teach – Chiang Mai, Tailandia (jun. – sep. 2016) Profesor de inglés para niños en programas de educación social

