

ID-52783 MARÍA ISABEL

Licenciada en Administración de Empresas



Perfil

Soy una profesional con alta autonomía y organización, experiencia comercial telefónica y presencial de más de 12 años en Pymes, Grandes Cuentas y B2C y en formación dirigida a captación y fidelización de clientes. Acostumbrada a trabajar por objetivos, optimista y con elevadas habilidades sociales y de comunicación, adaptabilidad a entornos cambiantes y modernización. Reflexiva e integradora de los distintos puntos de vista, acostumbrada a trabajar en equipo y con clara orientación al cliente y al resultado.

Experiencia profesional

Philip Morris **Febrero 2020- Julio 2021**

Embajador IQOS. Coach / Inside Sales

- Generar contactos vía telefónica y captación de clientes potenciales (HORECA)
- Dar soporte/atención en la venta del dispositivo y en la post-venta.
- Consultor personal y coach para usuarios de IQOS.
- Introducción en comunidades de fumadores adultos y embajador de la marca.
- Coordinar/organizar eventos y reuniones en restaurantes
- Impulsar la demanda del producto en cualquier situación.

Campus Training **Enero 2019- Enero 2020**

Asesor Comercial Telefónico / Presencial

Actividad comercial enfocada a la captación y atención al cliente final
Venta de Cursos semi presenciales de Master y títulos privados de Audiovisuales.

Newxl Sede Madrid Julio 2016-Noviembre 2018

Asesor comercial Desarrollo de Grandes cuentas Orange

Captación y mantenimiento de clientes pymes.

Principales responsabilidades:

- Plan de acción comercial
- Actividad comercial enfocada a la captación de clientes Pymes.
- Plan de acción en el desarrollo de cartera de cliente existente.
- Presentación del portfolio de servicios (telf fija, datos, acceso, data center, móvil etc...) a cliente nuevo y existente
- Lanzamiento comercial de productos de telefonía móvil.
- Identificar nuevas oportunidades de negocio tanto en cliente nuevo como en la cartera existente.
- Coordinación entre las diferentes áreas internas, Administración ventas, ingeniería clientes e instalaciones.

Tiendas Conexión Sede Madrid. 2012-2016

Principal distribuidor de Orange con 80 puntos de venta en España.

Asesor comercial para empresas.

- Captación de nuevos clientes.

Vodafone España Sede Madrid 2008-2012

Dentro del mercado europeo es el primer operador de telefonía móvil, en España ocupa el segundo lugar después de movistar. El 6 de octubre de 2007 adquirió la operadora Tele2 España y se convirtió en operador total Telecom con infraestructura fija y móvil.

Manager Desarrollo de distribución Unidad de Negocio Empresas.

- Traspaso de fidelización presencial de la cartera de Tele2 empresas al canal indirecto de Vodafone
- Conseguí reducir el Churn de un 30% a un 16% durante el último año.
- Propuse nuevas políticas de retención para clientes de scoring.
- Mejoré los procesos de gestión de clientes para priorizar la resolución de incidencias técnicas y evitar bajas.
- Mejor el desempeño de los comerciales de distribución creando incentivos económicos según consecución de objetivos de tasas de baja.
- Implementé cursos de formación de telefonía fija para los comerciales de canal indirecto.
- Responsable de los 7 supervisores de fidelización en las direcciones territoriales.
- Reportando directamente a la directora de la Unidad de Negocio empresas.

Tele2 Comunitel Madrid 2007-2008

Empresa de telecomunicaciones con soluciones globales con más de 800,000 clientes en telefonía, datos, Internet, telefonía IP, seguridad y otros servicios de valor añadido. En octubre de 2007 fue adquirida por el Grupo Vodafone.

- Ampliaciones de contrato aplicando políticas de retención y descuentos con autonomía comercial.
- Gestioné con el departamento técnico las incidencias de clientes.
- Migré clientes de acceso indirecto a directo para aumentar su facturación.
- Reportando al Manager de fidelización.

ING DIRECT Madrid 2007-2007

El mayor Banco directo en el mundo líder de la banca online en España, cuenta con productos bróker, planes de pensiones, hipoteca, cuenta nómina, cuenta naranja y fondos de ahorro.

Ejecutivo Comercial.

- Captación de clientes nuevos.
- Venta presencial de productos financieros. Hipotecas, cuenta nómina, cuenta naranja y planes de pensiones.
- Reportando directamente al Director General.

Formación Profesional

Universidad de las Américas Puebla, México. 1990-1994

- Licenciado en Administración de Empresas.

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores México, D.F. 1998 2000

- MBA

Formación

Complementaria

Nivel avanzado Excel, Access, Power Point, Business Objects, Siebel, Inglés nivel alto.