

ID-55922 CÉSAR

Fecha de Nacimiento: 26 agosto 1980

Nacionalidad: Española

Dirección: Madrid 28027



EXPERIENCIA PROFESIONAL

iKonversa (www.ikonversa.com)

Consultoría Customer Experience

Septiembre 2017 – Actualidad

Business Development Manager

Búsqueda, desarrollo y ejecución de diferentes oportunidades de negocio, asesorando y acompañando a las empresas en los proyectos de transformación que impactan en los procesos estratégicos de marketing, clientes, calidad y operaciones.

Gestión multicanal Customer Experience:

- Ejecución de proyectos de mejora de Experiencia de Cliente Multicanal. Interlocución con diferentes áreas de dirección (calidad, operaciones, servicio al cliente, RRHH, innovación y estrategia, tecnología, ventas, formación, marketing, compras RFP / RFI)
- Consultoría de Procesos, Calidad 360º, CX Tecnología, Transformación Digital, Satisfacción del cliente, Formación especializada (Experiencia de Cliente, Workshops, eLearning,...). Análisis de operaciones con el objetivo de identificar la causa de los problemas y desarrollo de planes de acción correctivos.
- Preparación de iniciativas estratégicas para introducir a las empresas en la cultura de nuevos canales, Social Media Management y Atención al Cliente 3.0.

Consulting C3 (www.consultingc3.com) (www.ealicia.com)

Consultoría Customer Experience

Noviembre 2015 – Septiembre 2017

Key Account Manager & Business Development

Comercialización y dirección de diferentes proyectos de Customer Experience, velando por su calidad y éxito ante el cliente, ayudando a las empresas a identificar cada una de las interacciones con sus clientes, detectando los principales puntos de insatisfacción y de esfuerzo del cliente.

- Gestión Comercial y Desarrollo Negocio - Grandes Cuentas. Detectar oportunidades de negocio y ampliar el portfolio ya existente dentro de la cartera de clientes activa.
- Desarrollar propuestas comerciales y presentación de las mismas. Elaboración de propuestas económicas para clientes consolidados y nuevos clientes en base a requerimientos y necesidades de cada proyecto.
- Definir e implementar la estrategia comercial para las principales cuentas. Negociar acuerdos comerciales con los clientes.

Servicios de Consultoría de Experiencia de Cliente: Tecnología CX: eAlicia - SaaS Platform - Management and Control - Quality & CX, Calidad del Servicio, Estudios de Satisfacción: Telefónicos, Presenciales, IVR, Mail, Formación especializada CX.

Soluciones Tecnológicas Contact Center: Contact systems: ACD, IVR, CTI, Call Record; Help Desk & Quality Applications: Ticketing, ERP connection, scripting; CTI Infrastructure: Servers, IP Voice systems.

SGS (www.sgs.es)

Customer Experience & Market Research

Marzo 2007 – Septiembre 2014

Project Manager

Desarrollo Integral de Proyectos de Evaluación y Mejora de la Calidad del Servicio, Consultoría de Experiencia de Cliente e Investigación de Mercados: Venta, gestión, coordinación y ejecución de diferentes proyectos estratégicos, comprendiendo las necesidades del cliente, elaborando propuestas, realizando el seguimiento del proyecto y la presentación final de resultados. Trabajando en equipo para lograr la entrega en tiempo y forma y asegurando en todas las etapas la satisfacción y retención del cliente.

Principales funciones:

- Elaboración de propuestas económicas para clientes consolidados y nuevos clientes en base a requerimientos y necesidades de cada proyecto.
- Gestión de cuentas estratégicas con clara vocación al desarrollo de negocio.
- Planificación y seguimiento de los proyectos asignados garantizando el correcto desarrollo de los mismos.
- Liderar equipos y alcanzar los objetivos establecidos.
- Interlocución continua y en primera persona con clientes a distintos niveles.
- Diseño de metodologías de trabajo de campo, criterios de evaluación y KPI's.
- Diseño de Informes de resultados: cuantitativos, cualitativos, cuadros de mando.

PSA Finance (Grupo PSA) (www.psafinancialservices.es)

Financiero

Octubre 2003 – Marzo 2007

Coordinador de operaciones

- Coordinador de zona, aceptación de distintas operaciones financieras dando soporte a los concesionarios de zona.
- Trabajo administrativo en el Departamento de Atención al Cliente. Resolución de incidencias de clientes y concesionarios, gestiones administrativas.

FORMACIÓN ACADEMICA

2006 Licenciatura en Investigación y Técnicas de Mercado.
Universidad Rey Juan Carlos

2004 Diplomatura en Ciencias Empresariales
Universidad Rey Juan Carlos

IDIOMAS

Inglés: Nivel medio de inglés hablado y escrito. A lo largo de mi experiencia profesional he gestionado diferentes proyectos internacionales utilizando la lengua inglesa.

INFORMÁTICA

Software Ofimático:	Microsoft Excel, Word, Access, PowerPoint. (Nivel Avanzado)
Estadística y Cálculo Científico:	SPSS
Marketing Digital:	The Interactive Advertising Bureau (IAB) Certificate