

CAROLINA DE FRANCISCO



CV CANDIDATO

EXPERIENCIA

CRM and Global Marketing - Dazedayz

2021 - 2025 (Seoul, South Korea)

Encargada de recopilar y organizar información de clientes –como datos de contacto, historial de compras, preferencias y demografía– utilizando herramientas de análisis y visualización como SAS y Excel para optimizar la toma de decisiones.

Diseñé y ejecuté campañas de marketing personalizadas mediante la segmentación de audiencias (VIP, nuevos y frecuentes clientes) con enfoque en ROI y retención.

Participé en el desarrollo de programas de fidelización, contribuyendo al diseño creativo con Canva y Figma para materiales promocionales y experiencias visuales coherentes con la marca.

Brindé soporte al cliente en inglés y, ocasionalmente, en coreano, gestionando consultas y devoluciones de forma eficiente.

Analicé feedback y resultados de encuestas para optimizar productos y servicios, garantizando una experiencia omnicanal y el cumplimiento de normativas de privacidad (como GDPR).

Aseguré la consistencia global de la marca, adaptando la comunicación a las particularidades de cada mercado local.

HARD SKILLS:

- Comunicación intercultural y empatía con el cliente
- Pensamiento analítico y orientación a resultados (ROI-driven)
- Creatividad y atención al detalle
- Colaboración y trabajo en equipo
- Proactividad y adaptabilidad en entornos multiculturales y dinámicos

Sales associate - Loewe

2019 (Aeropuerto de Madrid)

Atender y asesorar a clientes ofreciendo una experiencia de compra personalizada, transmitiendo los valores de la marca y destacando la exclusividad de los productos. Gestionar ventas, devoluciones y cambios asegurando precisión en los registros y transacciones.

Mantener el piso de ventas organizado y visualmente atractivo según los estándares de la marca.

Gestionar inventario y reabastecimiento de productos, asegurando disponibilidad constante. Participar en campañas promocionales y lanzamiento de colecciones, destacando productos clave.

Proporcionar follow-up y fidelización de clientes mediante atención post-venta y registro de preferencias.

Colaborar con el equipo de tienda para alcanzar objetivos de ventas y garantizar un servicio eficiente.

Cumplir con procedimientos de seguridad y manejo de efectivo en un entorno de aeropuerto.

Herramientas y Hard Skills:

- Gestión de POS y sistemas de ventas
- Control de inventario y reposición de stock
- Atención al cliente premium y técnicas de **upselling** y **cross-selling**
- Seguimiento y fidelización de clientes
- Conocimiento de productos de lujo y tendencias de mercado

Dependienta - Oysho (Inditex)

2018 (C/Narvaez, Madrid)

- Atención al cliente y asesoramiento en tienda.
- Reposición, orden y colocación del producto según visual merchandising.
- Gestión de caja: cobros, devoluciones y cambios.
- Recepción de mercancía y control de stock.
- Mantenimiento de tienda y trabajo en equipo.

Herramientas y Hard Skills:

Hard skills

- Atención al cliente y técnicas de venta.
- Manejo de caja y TPV.
- Reposición y control de stock.
- Conocimientos básicos de visual merchandising.
- Gestión de devoluciones y cambios.
- Recepción y etiquetado de mercancía.
- Organización de almacén.

Soft skills

- Comunicación efectiva.
- Trabajo en equipo.
- Adaptabilidad y rapidez.
- Orientación al cliente.
- Resolución de problemas.
- Proactividad.
- Gestión del tiempo.

CRM/ Global Marketing Specialist

Soy Carolina, una especialista en CRM y Marketing entusiasta y proactiva, con más de 4 años de experiencia. Me apasiona fortalecer las relaciones con los clientes, impulsando su satisfacción y contribuyendo al crecimiento y la rentabilidad de la empresa.

CONTACTO

📞 667552469

✉ carolinaeruby@gmail.com

🏠 Madrid, Spain

EDUCATION

2020~2021

Aviation School (Airline Services)

Universidad Rey Juan Carlos

2021 - 2025

Korean Language (Lower Intermediate)

IFEZ Global Center (Songdo, Incheon)

AWARDS

2022

Reportera Honoraria de Turismo en Corea KOTRA

IDIOMAS

- English 100%
- Spanish 100%
- Korean 50%