



SOBRE MÍ

Profesional proactivo con un historial comprobado de hacer que las cosas sucedan. Mi entusiasmo y dedicación incansable son el motor para superar retos y alcanzar metas. Ansío aportar mi experiencia y habilidades a su equipo.

HABILIDADES



ENLACE

LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/in/francescamirettamarketing/>

IDIOMAS



DATOS PERSONALES

Fecha de nacimiento
25/03/1979

Nacionalidad
ESPAÑOLA

PERMISO DE CONDUCIR

Categoría del permiso de conducir
B

FRANCESCA MIRETTA AYLWIN

MARKETING MANAGER- RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN-
GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PROYECTOS - GESTIÓN DE CLIENTES-
GESTIÓN DE EQUIPOS

España- Madrid, majadahonda, 28222, España

670683246

fmiretta@gmail.com

EXPERIENCIA LABORAL

NET AND CLOUD
Madrid
ene. 2017 - Actualidad

Directora Servicios al Cliente

- Creación de nombres de marca, diseño de sitios web y perfiles en redes sociales, configuración de servidores y optimización SEO.
- Desarrollo y ejecución de estrategias dirigidas a la mejora continua de la satisfacción del cliente.
- Gestión y liderazgo de equipos de atención al cliente, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.
- Análisis de métricas de servicio y elaboración de reportes para la optimización de procesos y calidad del servicio.
- Implementación de sistemas CRM para un seguimiento detallado y efectivo de las interacciones con los clientes.
- Resolución de problemas complejos y manejo efectivo de situaciones de crisis, asegurando la retención y lealtad del cliente.
- Diseño e implementación de programas de capacitación para el desarrollo de habilidades en el equipo de servicio al cliente.
- Colaboración estrecha con otros departamentos para garantizar una experiencia de cliente integrada y de alta calidad.
- Monitoreo y aseguramiento del cumplimiento de políticas y procedimientos de servicio al cliente.
- Negociación y gestión de contratos con proveedores de servicios, buscando siempre la excelencia y eficiencia en el servicio ofrecido.
- Promoción y fomento de una cultura empresarial fuertemente orientada hacia la satisfacción y fidelización del cliente.

FORO ESPAÑA DE LA SOLIDARIDAD Y EL PROGRESO.
PLATAFORMA SOCIEDAD CIVIL.
ene. 2017 - dic. 2020

Secretaria General y Directora de Comunicación

- Ejecución de la gestión integral como Secretaria General de la junta directiva, garantizando la eficiencia organizativa y operacional de la fundación.
- Miembro activo del consejo ejecutivo, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas y al avance de los objetivos institucionales.
- Desarrollo e implementación de estrategias de comunicación efectivas para incrementar la influencia y presencia de la organización en el ámbito social.
- Dirección del departamento de comunicaciones, planificando y administrando la relación con medios, y coordinando entrevistas para maximizar la exposición en eventos significativos.
- Generación de temas de interés para fortalecer la promoción de los objetivos de la organización y fomentar la interacción con el público objetivo.
- Diseño y realización de eventos estratégicos, alineados con los objetivos comunicacionales y la misión de la entidad.
- Implementación de un plan de comunicación digital, mejorando la visibilidad en línea y optimizando el engagement con la comunidad a través de plataformas digitales.

PLATAFORMA DE INTELIGENCIA COLABORATIVA: ICXCI.COM Y DONTKNOW.NET
Madrid
ene. 2014 - ene. 2017

Responsable de Marketing y Comunicación

- Coordinación efectiva de expertos, contenidos, alumnos y empresas en la principal plataforma de inteligencia colaborativa de España.
- Diseño y ejecución exitosa de eventos, másteres y encuentros profesionales, ampliando la red de contactos y mejorando la visibilidad de la marca.
- Liderazgo de equipos multidisciplinarios, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo y de alta eficiencia.
- Desarrollo y optimización constante de productos educativos y eventos, garantizando la satisfacción de los usuarios y la consecución de objetivos.
- Implementación de estrategias de marketing y comunicación innovadoras para dontknow.net y dontknowschool.com, logrando un aumento en el alcance y la participación de la comunidad.

HEDONAI, CENTROS MÉDICO ESTÉTICOS
Madrid
ene. 2010 - ene. 2014

Jefa de Producto y Subdirectora de Marketing y Comunicación

- Diseñé y ejecuté estrategias de marketing para campañas publicitarias en medios digitales y tradicionales, incrementando la visibilidad de la marca.
- Coordiné de manera integral acciones de marketing, promociones, publicidad y comunicación corporativa, fortaleciendo la imagen de la empresa.
- Desarrollé y ejecuté estrategias de captación y fidelización de clientes utilizando herramientas de CRM y acciones tácticas, mejorando la relación con el cliente.
- Negocié y establecí acuerdos comerciales beneficiosos, optimizando las oportunidades de negocio y colaboración.
- Planifiqué y gestioné eventos corporativos, asegurando su alineación con los objetivos de marketing y comunicación y reforzando el compromiso de los stakeholders.

QUINCE PUBLICIDAD
Madrid
dic. 2007 - ene. 2010

Directora de Cuenta y Servicios al Cliente

- Reporte directo al Director General, garantizando una comunicación efectiva y alineación estratégica en la gestión de campañas.
- Supervisión integral de campañas publicitarias ATL/BTL e Interactivas para marcas de renombre como Flex, Aurgi, Fast Good y Banco Echeverría, asegurando la cohesión y la calidad del mensaje de marca.
- Liderazgo y desarrollo de un equipo de 3 profesionales, fomentando un entorno de trabajo colaborativo y el crecimiento profesional continuo.
- Impulso de iniciativas de New Business, contribuyendo al crecimiento y expansión de la cartera de clientes de la agencia.
- Coordinación y seguimiento de proyectos, desde la conceptualización hasta la ejecución, asegurando el cumplimiento de plazos y objetivos establecidos.
- Mantenimiento de relaciones sólidas y duraderas con los clientes, proporcionando un servicio excepcional y generando valor añadido en cada interacción.

ARISTA PUBLICIDAD
Madrid
ene. 2005 - dic. 2007

Directora de Cuentas

- Reporte directo a la Directora General, asegurando una comunicación efectiva y alineación estratégica en la gestión de campañas.
- Liderazgo y supervisión de campañas publicitarias ATL, BTL e Interactivas, garantizando la cohesión y calidad del mensaje de marca.
- Gestión de cuentas clave como Grupo Bem (sector bancario), Red.es, Agrocanillas, Ayuntamiento de Madrid, Fundación Movilidad y Acensy Canal de Comunicaciones Unidas, fortaleciendo relaciones y cumpliendo con objetivos.
- Dirección y motivación de un equipo de 2 colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo productivo y enfocado a resultados.
- Implementación de estrategias publicitarias innovadoras que contribuyen al crecimiento y posicionamiento de las marcas en sus respectivos mercados.
- Coordinación interdepartamental para asegurar la integración y ejecución eficiente de las campañas en diferentes plataformas y medios.

THE CIRCUS AGENCIA DE PUBLICIDAD
Madrid
ene. 2001 - ene. 2005

Ejecutiva y Supervisora de Cuentas

- Reporte directo al Director General, garantizando una comunicación efectiva y alineación estratégica con la visión de la empresa.
- Liderazgo y gestión de un equipo de 3 colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo en equipo y desarrollo profesional continuo.
- Coordinación integral de campañas publicitarias ATL/BTL, asegurando la cohesión y efectividad en la comunicación de marca.
- Supervisión detallada de la ejecución de campañas para marcas de prestigio como TATA, Cadillac y Hummer, incrementando su visibilidad y posicionamiento en el mercado.
- Desarrollo y seguimiento de estrategias publicitarias para Yacel, Yacel For Men y Hedonai, contribuyendo a su reconocimiento y preferencia de marca.
- Gestión efectiva de las relaciones con clientes clave como Hertz, Du Procom y Stage Holding, fortaleciendo la fidelidad y satisfacción del cliente.
- Colaboración estrecha en campañas institucionales y promocionales para Stage Holding, incluyendo el exitoso lanzamiento de "Mamma Mia!", optimizando el alcance y recepción del público.
- Implementación de estrategias de marketing y publicidad para Laboratorios Phergal y Lexus, mejorando su imagen corporativa y competitividad en el sector.
- Dirección de campañas para Svenson y Locos por el Fútbol, ampliando su mercado y reforzando la conexión emocional con la audiencia.
- Responsabilidad en la expansión de la marca Kia en el mercado portugués, supervisando campañas que resaltaron su innovación y diseño.

EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
Santiago De Chile
2001

Licenciada Periodismo con Mención en Comunicación Estratégica

- Grado en Periodismo, Com. Estratégica
- Premio al Mejor Proyecto de Tesis 2022
- Beca de Excelencia Académica 2020-2021
- Curso avanzado en Marketing Digital

FORMA SELECT: ESCUELA DE NEGOCIOS
2004

Master en Marketing y Comunicación

- Maestría en Marketing y Comunicación.
- Summa Cum Laude, promedio 9.8/10.
- Proyecto final con distinción 10/10.
- Premio al mejor trabajo de investigación.