

Encarnación Canalejo Andújar

Customer Advisor Senior – Responsable de Tienda



Detalles

Dirección
Málaga

Teléfono
(+34) 600 03 02 63

Email
bonykan@hotmail.com

Aptitudes

Atención al cliente

Contabilidad

Gestión de equipos

Consecución de objetivos

Gestión de KPIs (Conversion, UPT, AUR, Swing)

Visual Merchandising

Formación adicional

Formación GESTIÓN DE EFECTIVOS – LINEA DE CAJAS, a través de INDITEX.

Formación VISUAL MERCHANDISING, a través de INDITEX.

Formación ENCARGADA TIENDA, a través de INDITEX.

Perfil

Especialista asesora de clientes, con más de 14 años de experiencia, realizando tareas como encargada, en puestos de alta responsabilidad, realizando gestión de establecimientos, selección de personal y gestión de equipos. Acostumbrada a trabajar en entornos competitivos y para empresas internacionales.

Logros conseguidos:

- Alcanzar los objetivos establecidos, liderando los mejores resultados de Iberia.
- Administrar, mejorar y comunicar a la organización los KPI's.
- Fidelización de clientes.

Experiencia

2016 - Actual CLIENT ADVISOR



- Captación y fidelización de cartera de nuevos clientes.
- Análisis de los diferentes KPIs (Conversión, activación, Forecast, Budget) reportando a la dirección propuestas para incrementar resultados.
- Ejecución de actividades de visual merchandising con el lanzamiento e implantación de nuevos productos.
- Gestión de asientos de ventas, control de inventario y agenda.

2010 - 2016 RESPONSABLE DE TIENDA



- Garantizar imagen de tienda acorde al modelo de negocio.
- Asegurar la acogida y asesoramiento al cliente según los estándares establecidos por la marca.
- Selección, formación y crecimiento de equipo. Gestión equipo de 4 empleados..
- Organizar la tienda en función de las necesidades de la temporada (planning, producto, organización general).

2008 - 2010 RESPONSABLE DE TIENDA



- Organización de tienda adaptada al flujo de clientes (planning, organización tareas, gestión de stocks.
- Gestión del negocio consiguiendo excelentes resultados de ventas.
- Ejecución de las acciones de marketing establecidas desde dirección comercial.
- Selección del personal de tienda

2007 - 2008 ASESORA DE CLIENTES



- Ofrecer una experiencia al cliente de acuerdo con la marca (imagen de tienda, atención al cliente, gestión de producto,...)
- Representación de los valores de la marca.

Formación

2005-2006 ADMINISTRATIVO CONTABLE FPO

Málaga