

MAYELIN GRANELA HERNANDEZ

**Administrativa Técnica | Experta en SAP R/3, Power BI y Análisis de Datos |
Comercio Exterior y Marketing**

CONTACTO:

Teléfono: 671152404

E-mail: mayelingranela@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/mayelín-granela/>

PERFIL PROFESIONAL

Administrativa Técnica con más de 10 años de experiencia en telecomunicaciones, marketing, análisis de datos y SAP R/3.

Especializada en la optimización de procesos administrativos, comerciales en diferentes sectores, cobros, facturación, selección de personal en apoyo al área de RRHH, supervisión, auditoría y atención al cliente.

Experta en Excel, Power BI, bases de datos, comercio internacional y gestión de proveedores, así como en la generación de informes multilingües.

Destaco por mi liderazgo, capacidad de análisis y compromiso con la mejora continua. Soy proactiva, responsable y comunicativa. Me define la perseverancia.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Técnica Administrativa – Seula SL – abril 2024 – septiembre 2024

- Gestión de documentación administrativa e implementación y administración de plataformas: Ecoembes, Michelin, SIGAUS y plataformas internas.
- Coordinación con proveedores y control de pedidos.
- Consolidación de datos de plataformas: e_SIR, eInforma, PDR_PUB, Teixo_Teima.
- Gestión de recogida de voluminosos.
- Análisis de informes de flota en Michelin y toma de decisiones operativas.
- Atención al cliente y coordinación con equipos internos.

Marketing y Comercio al por mayor – Distribuciones Diempi SL – octubre 2023 – noviembre 2023

- Apoyo en la planificación de marketing e investigación comercial.
- Obtención y organización de información de mercados internacionales.
- Creación, definición e implementación de planes de marketing.
- Gestión de campañas y análisis de resultados.
- Redacción de textos, contenido SEO y publicación de anuncios en Internet.
- Análisis de competencia, precios y cálculo de PVP.
- Análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas.
- Traducciones técnicas (francés, alemán, italiano, portugués).
- Atención al cliente multicanal (teléfono, email, chat) y gestión de incidencias postventa.
- Uso de bases de datos empresariales y herramientas informáticas para gestión de catálogo.

Administrativa Comercial – Dubhecom Proyectos y Consulting & Popit Palomitas Gourmet SL – octubre 2019 – abril 2021 (Ambas empresas del mismo grupo. Funciones desarrolladas simultáneamente entre febrero 2020 – abril 2021)

- Gestión integral de la cadena de suministro nacional e internacional.
- Coordinación con proveedores y socios estratégicos para garantizar calidad y tiempos.
- Búsqueda de productos y proveedores según las necesidades del cliente final.
- Apoyo a producción y control de stock con herramientas automatizadas en Access y Excel.
- Análisis de PVP y cálculo de presupuestos.
- Control y elaboración de facturas, albaranes y packing list.
- Análisis de rentabilidad y optimización de procesos.
- Elaboración de fichas técnicas de las etiquetas de los productos en varios idiomas (español, inglés, francés, sueco y portugués).
- Impresión de etiquetas y apoyo en el etiquetado de los productos.
- Tramitación y traducción de documentación de aduana.
- Atención al cliente, gestión con agencias de paquetería y seguimiento de entregas.
- Creación de herramientas para el análisis y control de stock e inventario, jornada laboral y eficiencia productiva.
- Análisis de mercado y oportunidades de expansión.
- Elaboración de presentaciones en Power Point y supervisión del catálogo y soporte administrativo general.
- Búsqueda de elementos necesarios para la creación de la franquicia de Popit.
- Trabajo en RRSS y aporte de ideas para mantener y mejorar el posicionamiento en Internet de Popit.
- Gestión de cobros, facturación y pedidos nacionales e internacionales.
- Coordinación de equipos y soporte técnico-administrativo.

Técnica de Marketing y Publicidad – Sycket Technology SL – abril 2019 – mayo 2019

- Marketing de producto final Turbopost en sector hostelería y retail.
- Demostraciones técnicas del producto, firma de contratos y atención personalizada.
- Seguimiento postventa, fidelización de clientes y cierre de acuerdos.

Especialista Administrativa Comercial – Empresa de Telecomunicaciones SA – octubre 1991 – diciembre 2018

- Gestión de indicadores clave y mejora de recaudaciones de servicios.
- Elaboración del presupuesto de la actividad comercial a través de CRM clientes de la empresa, SAP GUI y transacciones de CO, FI de SAP R/3.
- Control del abastecimiento de tarjetas en los puntos de venta a través de los módulos MM, SD de SAP R/3.
- Dirigí durante 9 años la actividad de facturación y cobros de todos los servicios y productos de la provincia.
- Logré posicionar la provincia entre las tres primeras del país con excelentes resultados por varios años consecutivos.
- Reduje significativamente la morosidad mediante estrategias de seguimiento y depuración de cuentas, recuperación de deuda y fidelización del cliente.

- Diseñé herramientas internas premiadas en foros de innovación empresarial que optimizaron los procesos de seguimiento
- Control de pagos y recaudación de servicios como teléfonos de cabina y media cabina.
- Seleccionada y formada como reserva de jefe de Facturación y Departamento Comercial Cobro y Facturación.
- Auditora y formación de personal. Pertenecí a la Cátedra de Profesores de la Empresa. Formé ejecutivas en cobro y facturación y ajustes de cuentas por cobrar.
- Coordiné la formación continua del personal en nuevas normativas, procesos comerciales y atención al cliente, logrando mejoras notables.
- Fui reconocida en múltiples ocasiones como mejor trabajadora del año y premiada por mi rol en la selección de personal, con enfoque en el ajuste candidato-puesto.
- Seleccionada y formada como reserva de jefa del Call Center.
- Supervisión operativa del equipo de agentes telefónicos.
- Análisis de desempeño mediante la herramienta profesional CCM Mitel 6110.
- Control y evaluación de KPIs clave: tiempo medio de espera, número de llamadas atendidas por operadora, calidad de servicio, tiempos y calidad de respuesta.
- Coordinación con áreas técnicas para resolución de incidencias en tiempo real.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Máster en Dirección de Empresas – Univ. Pablo de Olavide
- Postgrado Experto en Sistemas SAP – Esneca Business School
- FP Nivel 3 en Marketing y Compraventa Internacional – Cámara de Comercio
- Credencial Ingeniería en Telecomunicaciones y Electrónica – Univ. Central de Las Villas (Título Homologado por el Ministerio de Universidades en España)

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- Business Intelligence y Power BI – INAEM / System Formación
- Excel Avanzado (Certificado Microsoft Office Specialist - verify.certiport.com: aWy9-sFpk), Macros, Tableau, Extraer, transformar y cargar (ETL), Power Query, Power Pivot, DAX

HABILIDADES TÉCNICAS

- SAP GUI, SAP R/3, CO, SD, MM, FI, QuickBooks, Power BI, Power Query, Power Pivot, DAX, ERP, CRM, Excel avanzado, Tablas dinámicas, Tableau, WordPress, Canva, Google Workspace, Google Sites, Blogger,
- Marketing digital, Comercio exterior, Community Manager, Amazon KDP
- Shopify, CapCut, Book Bolt, Helium10, Affinity Publisher, ManyChat, ChatGPT, Copilot

COMPETENCIAS CLAVE

Proactividad y liderazgo. Análisis de datos y mejora de procesos. Resolución de problemas complejos. Orientación a resultados y cliente. Comunicación efectiva y empatía

IDIOMA

Español Nativo

Inglés A2 Certificada – Inglés B1 y Francés A1 Recibido en Marketing y Compraventa Internacional