



ID-56123 Lucía

FORMACIÓN

ICEMD - ESIC

Oct. 2018 - oct. 2019.

Master en **Customer Experience**

Escuela de Negocios y Dirección

2014 - 2015.

Curso Universitario de especialización en Dirección de Marketing

Universidad CEU San Pablo

2009 - 2014.

Licenciatura en **Investigación y Técnicas de Mercado**

Universidad CEU San Pablo

2008 - 2013.

Licenciatura en **Publicidad y Relaciones Públicas.**

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

ICEMD - ESIC

2018.

- Webinar Liderar y trabajar en equipo.
- Webinar La importancia del lenguaje corporal.

Escuela de Unidad Editorial

2018.

- Curso de especialización en SEO
- Curso avanzado Power BI

Escuela de Unidad Editorial

2016.

Curso avanzado de Excel

PERFIL

Desde hace más de 6 años trabajo en mejorar la experiencia de los clientes. Mi objetivo es asegurar que los Customer Journey se analizan para lograr aumentar las ventas y fidelizar a los clientes. Soy especialista en estrategia de clientes, adaptación de productos, análisis de datos y ventas.

Perseverante, imaginativa, con gran capacidad analítica, colaborativa, dinámica y orientada a resultados. Apasionada de la digitalización.

Confío en el trabajo en equipo.

EXPERIENCIA LABORAL

Responsable de ventas y atención al cliente - Dpto. Customer Services - Unidad Editorial.

Septiembre 2015 - actualidad.

- Mejora de la experiencia de los clientes. Customer Journey.
- Estrategias y acciones para mejorar los procesos del Customer Services.
- Análisis y adaptación de los productos digitales al mercado actual.
- Análisis de impactos a clientes, según los KPIs del área. NPS, INS, CRO, CPA, CPO, NDS, etc.
- Gestión y análisis de Cuadros de Mando.
- Control de la actividad en los Call Centers y fuerzas comerciales.
- Gestión de equipos.
- Definición del ciclo de vida y gestión de la cartera de clientes. B2C y B2B.
- Control de ingresos generados. Forecast y budget.

Dpto. Customer Care - Unidad Editorial.

Febrero 2014 - septiembre 2015.

- Medición y control de indicadores en el servicio de Atención al Cliente.
- Contacto con proveedores para atender incidencias de los consumidores y mejora de los productos.
- Control, gestión y medición de las interacciones de los clientes a través de CRM / SAP.

Dpto. Marketing y Mrk. de Postventa - SAAB Automobile.

Junio 2013 - diciembre 2013

- Gestión de la página web oficial y de las Redes Sociales.
- Generación de contenido en los blogs de la compañía.
- Atención al Cliente.
- Elaboración del Plan de Ventas Internacional.
- Gestión de contratos con nuestros `dealers`.

Dpto. Gran Consumo - Weber Shandwick.

Junio 2012 - septiembre 2012

- Notas de prensa, organización de eventos, actualización de Redes Sociales y creación de blogs para nuestros clientes.
- Clipping y seguimiento de medios, gestión de BBDD y comunicación corporativa

APTITUDES

Qlikview, CRM/SAP, Microsoft Dynamics, Salesforce, Analytics, Omniture, Paquete Office (nivel avanzado de Excel) Oracle Right Now, Power BI, Acces, Visio. Creación y análisis de cuadros de mando.

Idiomas: inglés (B2)