



María del Mar Iglesias Bravo

Service Manager

Profesional con más de 20 años de experiencia liderando equipos y gestionando servicios técnicos y operativos en entornos exigentes y orientados al cliente. Especializado en la coordinación de operaciones postventa, gestión de niveles de servicio (SLA), mejora continua y satisfacción del cliente. Capacidad demostrada para optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y liderar equipos multidisciplinarios con enfoque en resultados.

Experiencia en implementación de herramientas ITSM y en la coordinación con áreas técnicas y comerciales para garantizar la calidad del servicio. Comprometido con la excelencia operativa, la innovación y el desarrollo de equipos de alto rendimiento.

Habilidades

- ☐ Liderazgo de equipos
- ☐ Pensamiento analítico y estratégico
- ☐ Trabajo en equipo
- ☐ Capacidad de negociación
- ☐ Supervisión de equipos multidisciplinarios
- ☐ Orientación a la experiencia del cliente
- ☐ Trabajo en entornos de alta presión y multitarea
- ☐ Empatía y trato profesional
- ☐ Seriedad y responsabilidad
- ☐ Adaptación al cambio. Flexibilidad

Idiomas

- ☐ Español
- ☐ Inglés

Experiencia laboral

Service Manager , The Mail Company , Madrid

enero 2019 - mayo 2025

- Gestión Integral de grandes cuentas y clientes estratégicos de la compañía.
- Gestión integral de servicios postventa, asegurando altos niveles de satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de SLA y KPIs establecidos.
- Fidelización de clientes e incorporación de nuevas cuentas aumentando así la facturación de la compañía y facilitando la consecución de objetivos.
- Supervisión y coordinación de equipos multidisciplinarios, promoviendo el trabajo colaborativo y el desarrollo profesional.
- Resolución de incidencias críticas con enfoque en satisfacción y eficiencia.
- Colaboración estrecha con áreas comerciales y técnicas para garantizar una implementación del servicio alineada con las expectativas del cliente.
- Gestión de nuevos proyectos: Action Plan, coordinación de equipos, cumplimiento de fechas y objetivos.
- Desarrollo e implementación de planes de mejora continua
- Elaboración de reportes ejecutivos periódicos sobre el desempeño del servicio, presentándolos a dirección y clientes clave de la compañía.
- Elaboración de presupuestos, ofertas, informes de incidencias y cuentas de resultados.
- Gestión de contratos, incluyendo renovaciones, negociaciones de SLA y revisiones de alcance.
- Coordinación de reuniones y representación en eventos de la compañía.

- Supervisión de desarrollo y mantenimiento de plataformas tecnológicas críticas, asegurando alta disponibilidad y continuidad del servicio.
- Gestión de implementación de soluciones tecnologías emergentes.
- Coordinación de proyectos de automatización de procesos mediante herramientas digitales.

Gerente Responsable de Operaciones, The Mail Company , Madrid

marzo 2014 - enero 2019

- Dirección y optimización de los procesos operativos de la empresa, garantizando la eficiencia, calidad del servicio y cumplimiento de objetivos estratégicos
- Gestión y coordinación de equipos multidisciplinarios en áreas clave como logística, producción y atención al cliente.
- Gestión relacional con proveedores, clientes y socios estratégicos para garantizar niveles de servicio y cumplimiento contractual.
- Colaboración con áreas de TI para automatizar procesos operativos mediante herramientas digitales y plataformas ERP/CRM/ZOHO
- Asegurar el cumplimiento de normativas legales, estándares de calidad y políticas internas en todas las operaciones.
- Gestión de presupuestos y control de gastos
- Gestión relaciones comerciales con socios estratégicos, incluyendo negociaciones de tarifas, niveles de servicio (SLA) y acuerdos de colaboración.

Responsable COP y Atención al Cliente , The Mail Company , Madrid

abril 2006 - marzo 2014

- Gestión Integral de centros logísticos y de distribución, asegurando eficiencia en la cadena de suministro y cumplimiento de SLA.
- Coordinación equipos operativos, supervisando procesos de recepción, almacenamiento, preparación y despacho.
- Control de inventario,
- Trazabilidad y gestión de transporte en tiempo real.
- Optimización rutas y cargas, logrando una reducción de costos logísticos y mejora en tiempos de entrega.
- Procesos de mejora continua, automatización de procesos y optimización de recursos logísticos.
- Supervisión y resolución de incidencias operativas con impacto directo en el cliente final (entregas, tiempos de respuesta, calidad del servicio).
- Coordinación del área de atención al cliente para gestionar reclamos, devoluciones y solicitudes especiales.

Responsable Recepción , Asersa, Madrid

junio 1999 - abril 2006

- Coordinación y supervisión del equipo de recepción, garantizando una atención profesional, eficiente y orientada al cliente.
- Gestión de agendas, control de accesos, atención de visitas y canalización de llamadas y consultas.
- Supervisión de mensajería, correspondencia y logística interna de documentación.
- Formación del personal en atención al cliente, imagen corporativa y manejo de situaciones críticas.
- Mantenimiento de espacios comunes en condiciones óptimas de orden, presentación y seguridad.
- Elaboración de reportes e informes relacionados con la operación diaria y requerimientos del área.

Estudios

Bachillerato , Sagrado Corazón

Examen Acceso a la Universidad

Diplomado en Derecho, Universidad Autónoma de Matid

Conocimientos Digitales

- Microsoft Office (Excel avanzado, PowerPoint, Outlook)
- Sistemas ITSM (ServiceNow, Service Management)
- CRM (Salesforce, Zoho)
- Plataformas de comunicación (Teams, Zoom, Slack)

Cursos

Administración de Empresas, NoMaster

abril 2018

Gestión Avanzada de Nominas, NoMaster

mayo 2018

Recursos Humanos, NoMaster

octubre 2022