



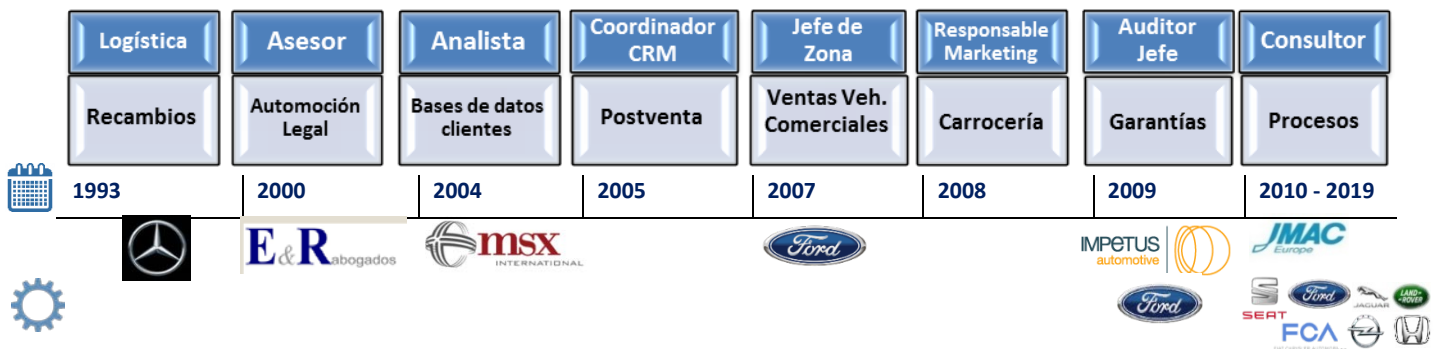
Collado Mediano - Madrid

Perfil y objetivo profesional: experto en automoción. Transformar la gestión de negocios aplicando procesos adaptados, métodos ágiles y herramientas digitales rentables, enfocado en satisfacer la experiencia total de cliente.

Habilidades:

- ☐ Análisis y visión de Negocio
- ☐ Planificación de Estrategias
- ☐ Creativo y directo
- ☐ Comunicación y Negociación
- ☐ Formación de Equipos
- ☐ Transformación digital
- ☐ Adaptable a nuevos entornos
- ☐ Enfocado en resultados

Experiencia laboral



Formación académica:

2019	Programa Ejecutivo en Marketing Digital ,	The Valley Business School Madrid
2013	Formación Modelos productivos Lean .	Kart Factory. Universita LIUC, Milán
1999	Técnico Comercio Exterior .	Centro de Estudios de Técnicas Empresariales.
1999	Master en Derecho de la Unión Europea .	Universidad Carlos III de Madrid
1996	Licenciatura en Derecho .	Universidad Complutense de Madrid
1988	Senior Grade .	Merced North Campus High School, California

Competencias de comunicación:

Lengua materna español

Otros Idiomas: **inglés Nivel C1;** Cambridge CAE. Frecuentes viajes de trabajo en Europa
Comprensión de portugués e italiano.

Cursos de francés en la Alianza Francesa y alemán en el Instituto Goethe.

Publicaciones: artículos y diseños en prensa especializada: Automóvil, Autopista y Crónica Ford.

Competencias digitales:

Programas de gestión MS Office, correo Outlook, presentaciones PPT y bases de datos Excel y Access.

Plataformas, aplicaciones y herramientas IT: panel de mando, integraciones DMS, catálogo de piezas, presupuestos, menús de precios y operaciones, pedidos, seguimiento stock/incentivos, parque y fidelización, leads, valoración NPS, validación de procesos, tramitación de garantías, análisis de competencia...

Competencias operativas:

Permisos de conducir A y B, con disponibilidad para viajar.

Nota: bajo petición facilito referencias personales de responsables en empresas relevantes del sector automoción.

EXPERIENCIA LABORAL (Detallada)

CONSULTOR INDEPENDIENTE; Responsable de mejora de negocio de automoción 1/**2019** Madrid

Formador en el Proyecto Auto VHC Snap-on Business Solutions para la red de Honda España.

Análisis de procesos e implantación de mejoras en Proveedores de automoción.

CONSULTOR SR. / GESTOR DE PROYECTOS/KAM: JMAC Europe 11/ **2010** – 12/**2018** Madrid- Milán

Promotor del cambio Certificación JMA; Seat España, Martorell

Implantar modelos permanentes de gestión en la planta de fabricación. Objetivos: aumentar la productividad y reducir pérdidas, capacitar los equipos de mantenimiento y aplicar herramientas de mejora continua y procesos TPM basados en principios LEAN.

Jefe de Proyecto Iberia; Ford España, Alcobendas

Coordinar el programa de pedido automático, stock e incentivos. Desarrollar negocio y propuestas. Dar soporte y controlar la calidad de servicio de proveedores de sistemas.

Consultor; Desarrollar programa piloto de Servicio. Definir secuencia, plan de negocio e implementación.

Jefe de Proyecto Iberia CRM, representando a Assist; FCA EMEA, Alcalá de Henares

Mejorar la experiencia de cliente en la adquisición de VN/VO. Incrementar el NPS e índice de cierre de ventas mediante el seguimiento de ofertas, estabilizando la calidad del proceso digital.

Desarrollo de Proyecto Iberia: Jaguar Land Rover, Madrid-Lisboa.

Propuesta para pilotar mejoras de Planificación de Taller. Coordinar acciones con proveedor de sistemas. Implementar herramientas de gestión, evaluar indicadores de negocio (KPIs). Formar a la red y la NSC mediante ejercicios prácticos. Role play.

Consultor de Desarrollo de Red. JLR. Cliente Misterioso para garantizar la experiencia de Servicio premium.

Consultor de Postventa; Opel España Madrid y Holanda (Rotterdam y Eindhoven)

Implantación RMAX, Mejorar la fidelización de clientes de servicio y rentabilidad de negocio. Profesionalización de equipos, definir e implementar procesos. Apoyo en Planes de Acción.

- o Formación gerencia NSC. Técnicas para detectar desviaciones y eliminar pérdidas.
- o Desarrollar la integración de servicios para clientes de flotas/ventas de recambios B2B

JEFE DE EQUIPO DE GARANTÍAS IBERIA / AUDITOR EUROPEO: Impetus Automotive 11/ **2009-10/ 2010**

FORD EUROPE FINANCIAL DEPARTMENT: Sede central Dunton, Inglaterra. Países de Europa oriental.

Auditar la conformidad técnica de reparaciones y gestión de reclamaciones en garantía. Aplicar multas. Liderar el equipo de auditores en Iberia para capacitar a la red en la operativa.

COORDINADOR DE PROYECTOS, FORD ESPAÑA: Alcobendas, Madrid.

MARKETING POSTVENTA – CARROCERÍA: 9/ 2008 – 11/ 2009

Incrementar las ventas de recambios originales competitivos implementando campañas de Sale in / Sale out. Realizar el Plan de negocio, ajustar previsiones y reportar al Director de marketing de Postventa.

Fijar objetivos de zonas, acordar márgenes de descuentos, comunicar resultados e incentivos a la red. Dar soporte a Operaciones. Lanzamiento de campañas retail/ventas cruzadas y accesorios. Estudiar la viabilidad de operaciones de exportación en coordinación con el departamento Whole-sale.

Gestionar el programa de facturación centralizado con los proveedores. (>10MM €) Coordinar la formación técnica y dotación de herramientas especiales. Analizar precios de la competencia. Promocionar herramientas digitales de peritación electrónica (acuerdo global GT-Motive). Facilitar y negociar acuerdos marco de fidelización con Compañías de Seguros y otros socios comerciales. (AXA Calidad) Coordinar la actualización e implantación de procesos de carrocería en la red (BUP).

JEFE DE ZONA DE VENTAS - VEHÍCULO COMERCIAL; 3/2007 – 8/2008 Zona sur-levante

Cumplir objetivos de venta y negociar incentivos en la red de especialistas en comerciales y flotas.

Dar soporte operativo en: plan de marketing, logística, flotas, valoración y posición de V.O, errores de conformidad al pedido, liquidación de stock, selección de equipo, NPS y programa de vehículos carrozados.

COORDINADOR DE CRM React; 7/ 2005- 2/ 2007

Fidelizar el servicio al cliente, programar contactos personalizados aplicando bases de datos.

Definir estrategias, targets y eventos. Controlar la calidad de registros de clientes. Promocionar acciones y medir resultados. Analizar el mercado potencial de referencia. Dar soporte operativo a la red en el tratamiento de leads. Coordinar acciones y negociar con proveedores. Supervisar los resultados de la Plataforma multicanal y definir los objetivos.

ANALISTA DE DATOS; 7/ 2004-9/ 2005

Verificar la calidad de transmisión de datos de la red de concesionarios. DMS. Actualizar los menús de precios. Lanzar las campañas nacionales de servicio.

ENTRENA & ROVERS; Madrid 3/ 2000- 6/ 2004

ABOGADO Y ASESOR legal para importadores, NSC y asociaciones de concesionarios: departamentos de postventa, marketing, publicidad, desarrollo de red y clientes. Gestión de reclamaciones, contratos, actualización de condiciones de la documentación; OR, manual de garantía. Formación free-lance (Distribución y Competencia)

Clientes: NSC/Importadores BMW, DAEWOO, MAZDA, MG ROVER, DAIHATSU, SSANGYONG, SUBARU, JAGUAR, PORSCHE, TOYOTA. Asociaciones de Concesionarios: SEAT, AUDI, VOLKSWAGEN, SKODA, RENAULT, HONDA, MAZDA, PORSCHE, PEUGEOT, KIA. Colaboraciones con ANIACAM (Importadores) y FACONAUTO (Distribuidores)

MERCEDES BENZ España; Miralcampo, Guadalajara. 7-9/1993 (Sustitución vacaciones de verano)

OPERADOR de logística en el Almacén Central; Atención de pedidos urgentes de recambios para red nacional. Actividad de picking, preparación de pedido, package y control de calidad.