

Carmen García de Zúñiga Pedrosa




 carminazunigapedrosa@gmail.com  +34 634 698 468

 carminazunigapedrosa.journoportfolio.com

 [@carmengarciadezunigapedrosa](https://www.linkedin.com/in/carmengarciadezunigapedrosa)

 [@CarmenGZunigaP](https://twitter.com/CarmenGZunigaP)

 Libro: “**La experiencia de cliente rentable**” (Asociación DEC).

 [@minadezuniga](https://www.instagram.com/minadezuniga)

Crear, impulsar y proyectos/organizaciones basados en la filosofía de la Experiencia de cliente. **Facilidad para fusionar** diferentes departamentos e ideas para alcanzar los objetivos comunes marcados para éxito de la compañía. Todo esto **integrando** el mundo analógico con lo digital en único cuerpo.



Competencias

Management

- Gestión de equipos especializados en **atención al cliente y transversales**
- Dirección Administrativa y Laboral
- Elaboración y **cumplimiento** del Presupuesto
- Creación y ejecución de los procesos internos de calidad
- **Negociación** con diferentes stakeholders
- Representación Institucional (Administración local) y sindical

Customer Experience

- Elaboración del Customer Journey
- **Creación y análisis** de la Voz del Cliente
- **Supervisión y ejecución** de las iniciativas en los momentos de verdad y dolor del cliente
- Implantación, medición y análisis de métricas: NPS, CES, BAI
- **Formación** a la organización en Experiencia del cliente y empleado

Marketing - Comunicación

- **Desarrollo y ejecución** del Plan de Marketing
- **Análisis y estrategia** de branding
- Preparación y lanzamiento de campañas multicanales
- Diseño, ejecución y análisis de páginas webs desde el UX
- Elaboración del **Plan de Comunicación** interna y externa
- Blogger y Community Manager



Proyectos

• Customer Experience en la red de Puntos de Ventas

Junto con el Departamento de Puntos de Venta, **diseño y control del Mystery shopping** con el objetivo de evaluar el estado de situación de la red de tiendas propias y franquicias (+300). Desde la imagen externa como interna y la experiencia del cliente en cada una de ellas. **DAFO posterior e implantación de mejoras.**

• Organización del Servicio de Atención al Cliente en Línea Madrid

Colaborar con el Ayuntamiento de Madrid para realizar el **traspaso de competencias en la atención del ciudadano. Elaborar los nuevos procesos de comunicación** basados en el **canal y categorización** de las informaciones y reclamaciones del Servicio de Estacionamiento Regulado de la ciudad.

• Excelencia en la Recogida (Benchmark)

Dentro del equipo encargado de la mejora de la recogida de paquetes, **responsable de la organización y posterior análisis** de los resultados, 8 empresas de la competencia, para detectar las “**best practices**” en **precio, producto, servicio, promoción y CEX.**



Docencia 

Escuela Técnica de Aedic

Profesora en el Master de Marketing Digital, “Comunicación Social Media. (2019 – Actualmente); módulo estrategia en Redes Sociales.



Experiencia profesional – Dirección en Experiencia de cliente

Autovista
Group....

DIRECCIÓN DE EXPERIENCIA DE CLIENTE
REGIÓN EUROPA OESTE
- 2019 -

- **Implantación y gestión del Departamento de CEX** en los países de Europa Oeste
- Participación como “**super-user**” en la implantación de **Salesforce** en la compañía
- **Logros:** Participación en **proyectos estratégicos** a nivel europeo: la unificación de call center y gestión de incidencias. Gestión y comunicación de los cambios en los clientes pequeños.

SEUR

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER
2016 - 2017

- **Elaborar y Medir la 2º Oleada de la Voz del Cliente** (+150.000 Clientes) a lo largo de todas las etapas del Customer Journey. Comprobar la efectividad de las iniciativas y puntos de contacto
- **Creación de un Cuadro de Mando** relacionando indicadores propios de la Experiencia de Cliente NPS, CES con otros de la gestión de la organización como ATC, Ventas y Calidad
- **Coordinar y soporte de 10 equipos transversales**, cada uno centrado en la mejora de las distintas etapas: empezando por el momento cero hasta la recuperación de clientes perdidos
- **Logros: Formación en Experiencia de Cliente** a las Delegaciones de España y Portugal. Implantación de iniciativas como el Welcome Pack y Priority, para alcanzar el engagement de segmentos rentables para la compañía

fibratel
25 años

DIRECCIÓN EXPERIENCIA DE CLIENTE
2015 - 2016

- **Organizar el Servicio de Asistencia (5 técnicos 1 Administrativo)**, para dar respuesta a las incidencias técnicas de los clientes conforme a los niveles de servicios contratados.
- **Logros:** Participar en el **proceso de Branding** (naming, look&feel) y **Plan de Marketing** en el lanzamiento de una Plataforma de Servicios Digitales en la nube; Kumonet.



Experiencia profesional – Dirección

infoSER
madrid

GENERAL MANAGER
2007 - 2015

- **Diseño e implantación** de procesos adaptados a los diferentes canales y categorización de las informaciones y reclamaciones de los usuarios al Servicio (media de 1,5M reclamaciones/año). **Formación y dirección** de un equipo integrado por más de 20 personas.
- **Elaborar los Estatutos y Dirección del Consejo de Dirección** de las 10 empresas concesionarias del Servicio de Movilidad de la ciudad de Madrid.
- **Relaciones Públicas** con los diferentes stakeholders (Administraciones Públicas, Proveedores, Sindicatos, Concesionarias).
- **Actualización** de la imagen de marca de la Entidad. Participación en Ferias Nacionales e Internacionales.
- **Logros: Control de la recaudación** de los parquímetros y cámara compensatoria del pago por tarjeta. Localización de un error del sistema y negociación para la recuperación de las pérdidas (restitución de un 80%).



Formación



CEU | Universidad San Pablo

ESIC
BUSINESS MARKETING SCHOOL



EUDE
BUSINESS SCHOOL

- **Master en Dirección Comercial-Marketing**

EUDE Business School, Madrid. 2015 - 2016. Mención de Honor

- **Master en Marketing Digital**

EUDE Business School, Madrid. 2015 – 2016. Mención de Honor

- **EMBA (Executive Master Business & Administration)**

ESIC Business & Marketing School, Madrid. 2012 – 2013

* Proyecto Final: “La experiencia y Personalización del Aceite de Oliva”

- **Master en Comunicación**

Universidad San Pablo CEU y Fundación Radio Popular, Madrid. 2004 – 2005

* Prácticas realizadas en los informativos y magazine de la **Cadena Cope**

- **Licenciatura en Derecho**

Universidad de Jaén. 1997 – 2003



Sistemas

IT Web	Wordpress, RRSS, Google Analytics, Mailchimp, Semrush. Facebook Ads
IT Management	Salesforce Dynamics Navision SharePoint Ms Project-CRM Oracle



Idiomas

Inglés	Nivel C1
Francés	Nivel B1