

## Resumen

---

Especialista trilingüe en Customer Success con más de 11 años de experiencia. He contratado, formado y acompañado a equipos multiculturales de alto rendimiento, logrando una retención excepcional gracias a programas estructurados de onboarding y desarrollo continuo. Aporto también experiencia en operaciones, mejorando la eficiencia mediante la implementación de KPIs, la resolución de deficiencias en procesos y la coordinación con departamentos de TI para implementar mejoras.

## Experiencia laboral

---

### iGERENT

**España**

*Directora - Customer Success & Ventas*

*Feb 2020 - Jun 2025*

- Construcción de un equipo de atención al cliente de alto rendimiento, con una permanencia media superior a 3 años.
- Mentoría y creación de oportunidades de crecimiento profesional para favorecer promociones internas.
- Creación de programas de onboarding y formación, incluyendo documentación y tutoriales en vídeo.
- Desarrollo de un programa de aseguramiento de calidad, definiendo estándares de atención al cliente y guías de mejora.
- Definición de requisitos de backend para Customer Success e integración en frontend durante dos renovaciones web, en colaboración con TI.
- Diseño e implementación de pruebas QA en frontend y backend, optimizando la experiencia de usuario y el rendimiento SEO.

*Operations Manager - Customer Success & Ventas*

*Feb 2016 - Feb 2020*

- Creación del departamento de Atención al Cliente para una empresa recién lanzada, definiendo estructura, estrategia y procesos para apoyar el crecimiento.
- Configuración del CRM con triggers, automatizaciones y flujos personalizados para optimizar operaciones y productividad.
- Desarrollo de plantillas de comunicación para mejorar la coherencia, la eficiencia y la experiencia global de los clientes.
- Redacción de artículos sobre asuntos de Propiedad Intelectual en el blog corporativo para apoyar SEO y aumentar la visibilidad online en la fase de lanzamiento.
- Creación de la primera base de clientes de la empresa mediante adquisición y fidelización con soluciones personalizadas.

### Marcaria

**Chile**

*Directora de Customer Success & Ventas*

*Nov 2014 - Feb 2016*

- Reclutamiento y formación de nuevos miembros del equipo, con programas de onboarding y capacitación que impulsaron el rendimiento y la progresión profesional.
- Gestión de un equipo de más de 20 personas, distribuyendo cargas de trabajo, gestionando casos escalados y realizando evaluaciones periódicas.
- Introducción de KPIs para medir tiempos de respuesta, satisfacción del cliente y conversiones de ventas, con impacto en procesos y formaciones.
- Diseño e implementación de procesos de control de calidad en toda la operación de soporte al cliente, para asegurar la coherencia y excelencia del servicio.

### Senior Account Manager - Marcas

Feb 2014 - Oct 2014

- Asesoramiento estratégico a clientes VIP para la protección y expansión de carteras de propiedad intelectual a nivel global.
- Identificación de deficiencias en procesos de atención y colaboración con TI para implementar mejoras.
- Mantenimiento de la base de conocimiento mediante actualización de macros y documentación interna.
- Apoyo al onboarding y formación de nuevos gestores de cuentas en coordinación con la dirección del área.

### Account Manager - Marcas

Ene 2013 - Feb 2014

- Atención al cliente multilingüe (inglés, español y francés) en propiedad intelectual vía email, teléfono y chat en vivo.
- Gestión de carteras de marcas para cientos de clientes, con estrategias personalizadas para proteger sus derechos.
- Coordinación con abogados locales en más de 220 países, asegurando calidad y cumplimiento de plazos.

### Autónoma

Francia

#### Profesora

Sep 2008 - Dic 2012

- Enseñanza de inglés en primaria (5–11 años) y clases particulares para adultos y niños.
- Cursos de Francés como Lengua Extranjera (FLE) en grupos de adultos y clases particulares personalizadas.
- Apoyo escolar en inglés, francés y asignaturas académicas (matemáticas, historia, geografía, ciencias, español).

### Varias empresas

Francia

#### Representante de Atención al Cliente

Sep 2006 - Sep 2008

- Atención a visitantes internacionales en el sector turístico (oficina de turismo, estación de esquí, museo).

## Idiomas

---

Inglés: Fluido

Francés: Nativo

Español: Fluido

Búlgaro: Básico

## Competencias

---

**Productividad:** Microsoft Word, PowerPoint (intermedio), Excel (intermedio), Google Workspace

**CRM & Marketing:** Zendesk, Mailchimp, EmailOctopus, SEMrush

**Gestión sitios web:** Strapi, Drupal

## Formación

---

### University Sorbonne Nouvelle - Paris 3

Máster en Lengua y Literatura Inglesa

2000 - 2005

Formación completa en lingüística, historia y literatura inglesa. Tesis sobre literatura estadounidense y británica.

## Intereses

---

Escalada, senderismo, viajes, puzzles y lectura.