

CONSUELO CRUZ ALIENDE

Relacionadora pública

+569 9554 9198 - consuelocruzallende@gmail.com

www.linkedin.com/in/maria-consuelo-cruz-allende

RESUMEN PROFESIONAL

Relacionadora Pública con experiencia en diseño, planificación y gestión de proyectos en diversos sectores de retail y valor social. Amplia práctica en creación de estrategias comunicacionales y gestión de relaciones con stakeholders, y en la gestión y coordinación de mejora de procesos operativos y estratégicos. Conocimientos en software de gestión e implementación eficaz de nuevos procesos enfocados en metodologías ágiles. Enfocada a la excelencia y al aprendizaje constante. Proactiva y entusiasta ante desafíos y metas. Inglés alto-intermedio. En busca de nuevos desafíos en el área de experiencia de clientes, procesos de satisfacción y equipos de atención al cliente.

EXPERIENCIA LABORAL

Walmart Chile – Project Manager Experiencia de Clientes

Agosto 2023 - A la fecha

Responsable de Liderar el Proyecto de Calidad de Experiencia

- Coordinación, diseño y planificación de propuestas de medición de calidad del *journey omnicanal*, para identificar *gaps* en la experiencia de compra, en función de la experiencia definida por el equipo CX, la percibida por el cliente y la evaluada por auditores de calidad.
- Puesta en marcha y seguimiento del proceso de mediciones del *journey omnicanal* a través de auditorías tipo "Mistery Shopper" en coordinación con distintos actores.
- Liderazgo en materia de análisis de data para implementar mejoras y guiar decisiones estratégicas y tácticas en distintos equipos, influyendo en el rediseño de la experiencia del cliente a nivel macro.
- Coordinación, planificación e implementación del programa "Close the Loop", junto con el diseño del sistema de gestión y plan de seguimiento del proyecto, logrando un 80% de satisfacción del programa.

Lab51 - Project Manager

Mayo 2021 - Agosto 2023

Responsable de liderar equipo y de proyectos asignados a célula de trabajo

- Liderazgo de célula de proyectos base-starter en 2022, logrando la mayor rentabilidad del equipo y reduciendo plazos de entrega en más del 60%.
- Responsable de liderar al equipo de diseño e integraciones, además de coordinar la planificación del proyecto e identificar posibles bloqueos y riesgos.
- Desarrollo de asesorías de e-commerce para guiar al cliente en la toma de decisiones en ámbitos logísticos, digitales, gráficos y comerciales, implementando 3 planes personalizados que aumentaron las ventas en un 20% el primer trimestre.

G - V, Gestión cultural y valor social - Líder de Proyectos

Septiembre 2020 - Mayo 2021

Responsable de liderar proyectos asignados

- Coordinación del Programa social "Haciendo Escuela de Falabella" en más de 50 colegios simultáneamente, gestionando e implementando todas las acciones y detectando bloqueos o riesgos del proyecto, logrando un 80% de satisfacción del programa.
- Elaboración de estrategias comunicacionales con la red de stakeholders involucrados en el proyecto a través de seguimientos constantes y comunicación continua entre todos los involucrados, logrando un aumento del 30% en la participación activa de los stakeholders en reuniones clave.

Gobierno de Chile - Analista de Procesos Internos

Febrero 2019 - Septiembre 2020

Analista de procesos Internos

- Gestión, desarrollo y elaboración de estrategias comunicacionales y posicionamiento de la Comisión de Integridad Pública logrando implementar campañas comunicacionales con un 90% de cumplimiento en los plazos establecidos.
- Coordinación y planificación de tareas y logros semanales del equipo a través de reuniones semanales de seguimiento.
- Coordinación de eventos manteniendo comunicación activa entre los diferentes Ministerios y Secretarías del Gobierno.

EDUCACIÓN

- Diplomado Experiencia de Clientes, Universidad de los Andes

2024

- Curso de Inglés, English in Barnes, Londres

2018

- Relaciones Públicas, Universidad del Pacífico

2015 - 2018