

## Contactar

Lo Barnechea  
56998591415 (Mobile)  
djouwayed@gmail.com

[www.linkedin.com/in/diana-jouwayed-cisneros-6887bb94](https://www.linkedin.com/in/diana-jouwayed-cisneros-6887bb94)  
(LinkedIn)

## Aptitudes principales

Salesforce  
Citrix  
Perfil comercial

## Languages

Portugués (Elementary)  
Español (Native or Bilingual)  
Ingles (Limited Working)

# Diana Jouwayed Cisneros

Customer Services

Gran Santiago, Región Metropolitana de Santiago, Chile

## Extracto

Profesional organizada, comprometida y responsable con excelentes habilidades de comunicación, negociación, interrelación, trabajo en equipo y bajo presión. Durante mis años de experiencia trabajé como analista financiero, ejerciendo responsabilidades en las áreas de cash management, flujo de caja, pagos a proveedores, contacto banco, implementación de productos bancarios en los procesos de la empresa, entre otras funciones. Seguidamente paso por el área de Servicio al Cliente, llevando cartera de clientes, siendo intermediaria entre cliente, producción, planificación, planta y ventas. Finalmente en el área de ventas y todo lo inherente al cargo de encargada de ventas y atención al cliente.

## Experiencia

Epiroc

Customer Services

diciembre de 2024 - Present (4 meses)

- Realizar cotizaciones de repuestos a empresas mineras y terceros a través del sistema Citrix
- Cálculo de Lead time de fábrica (M3)
- Responder cotizaciones a través de los portales de Unilink y Ariba
- Subir OC a través de SalesForce (gestionando oportunidades y tareas para otras áreas)
- Seguimiento de OC para despacho.
- Gestión de NC

Aceros Aza

Ejecutiva de servicios a clientes

septiembre de 2021 - agosto de 2024 (3 años)

Región Metropolitana de Santiago, Chile

Manejo de cartera de clientes/Reuniones con clientes

Ingreso de órdenes de compra a través del SAP Cloud for Costumer. (revisión si OC es MTS o MTO)

Gestión de entregas de pedidos a través del SAP HANA.  
Gestión de ingreso de ticket en CRM y levantamiento de reclamos y seguimientos de los mismos acorde a los SLA.  
Manejo de forecast de clientes.  
Manejo de reportería (backlog, pedidos pendientes por salir, facturados, stock)  
Envío de reportes de cumplimiento vs forecast de cliente.  
Creación de BP a través de SAP  
Coordinación de envío de pedidos acorde a políticas de despachos.  
Continua comunicación con S&OP/Crédito/ejecutivos comerciales para la correcta gestión de las solicitudes.

**Cemento Polpaico SA**  
**Ejecutiva Servicios Comerciales**  
febrero de 2018 - julio de 2019 (1 año 6 meses)  
Planta Quilin

- Ingreso de pedidos y devoluciones al sistema SAP
- Atención telefónica y generación de tickets y seguimientos de los mismos por Hybris
- Coordinación y resolución de problemas por temas de despacho conjunto con el área de logística
- Manejo de cartera de clientes y visitas eventuales

**Lorenzini Pagliettini y Compañía LTDA**  
**Encargada de Ventas y Servicio al Cliente**  
diciembre de 2015 - octubre de 2017 (1 año 11 meses)  
Chile

- Ingreso de órdenes de compras al sistema "Manager".
- Supervisión de vendedores a cargo.
- Aprobación y cierre de pedidos en el sistema.
- Cotizaciones y seguimiento de las mismas vía telefónica o por correo electrónico.
- Atención de sala de venta.
- Seguimiento a despachos.
- Levantamiento de informes a la gerencia sobre los causales de ventas perdidas.
- Levantamiento de KPIs requeridos por la gerencia.
- Revisión y actualización constante de la base de datos de clientes
- Control y rendición de pagos recibidos por oficina.

**Cargill**

7 años 4 meses

Analista del servicio al cliente (KAM)

febrero de 2014 - octubre de 2015 (1 año 9 meses)

Venezuela

- Seguimiento y liberación de pedidos de los clientes del portafolio. Clientes: Kelloggs, Bimbo y Nestlé.
- Liberación y planificación de pedidos de harinas y pre-mezclas de Planta.
- Cálculo de indicadores claves de gestión.
- Monitoreo y resolución de problemas que afecte la entrega oportuna de los pedidos.
- Participación de reuniones con las áreas de ventas ,planificación y logística para realizar los planes semanales de entrega de materia prima de clientes asignados.
- Monitoreo de la programación semanal enviada, informando de las desviaciones o riesgos de cumplimiento que se puedan presentar.
- Elaboración de minuta semanal del comportamiento y cumplimiento de los despachos de harina.
- Visita a clientes industriales

Analista Financiero

julio de 2008 - enero de 2014 (5 años 7 meses)

Caracas

- Elaboración y análisis del flujo de caja de las compañías.
- Revisión de las conciliaciones Bancarias.
- Análisis de corrida de pagos a proveedores.
- Contacto entre el Banco y cada uno de los procesos relacionados, cobranzas, pagos a proveedores, nacionalizaciones y reclamos bancarios.
- Gestión de preparación de Cheques Propios, autorizaciones de Pagos, transferencias y/o gestión de cheques de gerencia.
- Administradora de accesos bancarios de usuarios de la empresa en los sitios Web de Bancos.
- Aperturas de cuentas bancarias de las empresas con los principales bancos.
- Billing mensual del área de Pago y estadísticas mensuales.
- Evaluación e implementación de los productos bancarios de acuerdo a las políticas de Cargill con la finalidad de mejorar los procesos de las unidades de negocio y áreas funcionales. Logros: implementación de transferencia interbancarias para tesorería, pagos a proveedores Cargill Caribe (Cargill República Dominicana), módulo de pagos a proveedores (diversificación de bancos), implementación de pago de notarias públicas a través del Banco, autorización de cheques propios a través de la página WEB del banco,

gestión del dispositivo token para las áreas autorizadas (pagos, ctas x cobrar, tesorería), módulo de nacionalizaciones online

**GeoHidra Consultores C.A.**

**Tesorera**

julio de 2007 - junio de 2008 (1 año)

Venezuela

- Elaboración de las conciliaciones bancarias de diferentes bancos.
- Control de egresos.
- Control y reposición de la caja chica.
- Manejo de las relaciones bancarias entre Banco-empresa

**Banco Mercantil, C.A**

**Analista de Mercadeo**

agosto de 2006 - marzo de 2007 (8 meses)

venezuela

- Dar curso al proyecto “Segmentación de Oficinas”, desde el área de Mercadeo Institucional-Red Virtual. -
- Brindar apoyo al área de Comunicaciones realizando tareas de Levantamiento y seguimiento diversos para el Site del Banco Mercantil.

---

## **Educación**

**Pontificia Universidad Católica de Chile**

Diplomado de Customer Engagement, Gestión de la atención al cliente · (marzo de 2022 - enero de 2023)

**Universidad Metropolitana (VE)**

Lic. En Ciencias Administrativas, mención Gerencia/Diplomado: mercadeo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales · (2002 - 2007)

**Universidad José María Vargas**

Magister en Gerencia en Mercadeo · (2009 - 2010)