

SUZZETTE MACHADO ALFONSO

Los Aliagas 557, Apt 704 B. Ñuñoa. Región Metropolitana, Santiago. Chile
Rut 255962817
Celular: 9 53446984
suzzettemachadoalfonso@gmail.com

RESUMEN LABORAL

Ingeniero Civil Industrial, Magíster en Aseguramiento de la Calidad, con Diplomado en Logística Comercial. Con sólida formación y desempeño laboral por más de 10 años de experiencia, como especialista en gestión de procesos, proyectos y personas, así como en la mejora continua de Empresa de Telefonía Móvil en Cuba y en empresas Retails. Ha participado como experto en proyecto de consultoría, Coordinadora de grupos de trabajo multidisciplinarios para la introducción y desarrollo de productos y servicios tanto de telefonía celular como de consumo para red minorista de tiendas o retail. Ha trabajado con software CRM (SIGC y SAP). Habilidades analíticas y para la organización del trabajo de las áreas claves de la empresa. Excelentes relaciones interpersonales y habilidades para trabajar en equipo. Comprometida con los objetivos organizacionales, proactiva, dinámica. Experiencia de trabajo con Herramientas como Visio, Excel, Project.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Junio 2006 hasta julio 2016: Empresa de Telecomunicaciones de Cuba (ETECSA).

Consultor senior en Gestión de Procesos.

La actividad fundamental desarrollada está dirigida a la gestión de procesos, diseño de manuales de servicios y su certificación por las normas ISO y la gestión de ventas a nivel nacional. Interacción con las áreas técnicas tanto para el desarrollo de servicios como para su gestión y mejora continua. Trabajo en la homologación de teléfonos celulares para la venta y al desarrollo de nuevos servicios. Como Jefe de Proyecto ha coordinado e impartido cursos de capacitación a la fuerza de venta sobre los temas los distintos servicios celulares implementados.

Principales logros:

- Reorganización de la Dirección Comercial, con enfoque de Proceso, principalmente en el departamento de Gestión de Ventas, logrando un incremento de las ventas de un 80% al 93% en el primer año de trabajo. En los restantes hasta julio 2016, las ventas se sobrecumplieron siempre.
- Líder de proyecto para Introducción de nuevos servicios y productos móviles en la red comercial de todo el país, elevando la satisfacción del cliente según encuestas aplicadas de un 68% a un 95% en los 4 últimos años.
- Administrar los procesos de ventas y comerciales.
- Evaluación de proyectos, planificación y control de gestión..
- Gestión de ventas y Gestión de Fuerza de venta a nivel nacional, interacción con las áreas técnicas (TI) tanto para el desarrollo, la introducción de servicios, como para su gestión y mejora continua.
- Gestión de procesos de la empresa. Elaboración de Manual de Procesos y Servicios, Instrucciones de trabajos y procedimientos comerciales.
- Atención Metodológica del servicio celular a nivel nacional. Coordinación e Impartición de cursos a la fuerza de venta interna y externa a ETECSA.
- Homologación de Teléfonos celulares para introducir en la red de venta de ETECSA.
- Gestión de reclamos.

Desde 2002 hasta mayo 2006 en Grupo Empresarial Extra hotelero CUBALSE S.A como:

- Especialista en Marketing y Calidad. Dirección de Marketing y Ventas (Casa Matriz División Tiendas Minoristas)

- Especialista Comercial. Grupo de Evaluación y Control de las compras. Dirección de Compras (Casa matriz División Tiendas Minoristas).

Principales responsabilidades:

Uno de los principales logros obtenidos en este periodo es haber logrado que esta Cadena de Venta fuera la primera de Cuba durante 3 años consecutivos. Entre las principales responsabilidades de este cargo estaba detectar cualquier necesidad propia del mercado que demandara nuevos procesos en pro de la mejora en la cadena de distribución.

- Evaluación de proyectos, planificación y control de gestión de procesos de compra-venta.
- Gestión de Procesos de importación y compras nacionales. Documentación de los mismos.
- Administrar la gestión de despacho de productos a puntos de ventas.
- Planificación de compras y reposición de inventario de los productos en los puntos de ventas.
- Aplicar métodos de análisis y evaluación a proveedores y productos nacionales y extranjeros.
- Emitir informes de gestión a la gerencia.
- Elaboración e implementación de planes de marketing y planes promocionales para introducir y mantener productos.
- Análisis de rating y de riesgos.
- Estudios de Mercados para introducción de marcas y productos exclusivos en retails (cadenas de tiendas minoristas), en función de los distintos segmentos de mercados y públicos objetivos (Línea Baja, Media, Media Alta y Alta o Boutique).

Desde septiembre de 1997 hasta 2002: TecnoCaribe Consultores , perteneciente al Instituto de Investigación del transporte de Cuba, pasando diferentes etapas y cargos, desde especialista Comercial, hasta Jefe de Departamento Comercial.

Principales responsabilidades como Consultor senior en Gestión de Procesos.

- Evaluación de proyectos, planificación y control de gestión para clientes externos e internos.
- Definición de procesos claves de la empresa. Manuales y Procedimientos.
- Elaboración de planes estratégicos, planes de marketing, para clientes externos e internos.
- Estudios de Mercados internos. Análisis de competidores. Análisis de riesgos.
- Consultorías de Procesos empresariales a entidades del Mitrans y otras entidades de sector estatal en Cuba. (Gestión de procesos, estudios de mercados, sistemas de gestión de calidad según normas ISO 9000, planes de marketing, Estrategias de mercado)
- Impartición de cursos (Marketing , Técnicas de Venta, Calidad de servicio).
- Organización de Ferias y Eventos Comerciales Internacionales, realizados en Cuba.

RESUMEN DE PRINCIPALES ESTUDIOS POSTGRADO RECIBIDOS

- Administración de Empresa (PREGER: Centro de Preparación Gerencial).
- Habilidades Gerenciales, impartido por Consulting and Training 2SP y la fundación alemana Hans Seidel.
- Marketing de los Servicios y Calidad en los Servicios (Centro Preparación Gerencial (PREGER)
- Gestión Logística (Universidad Técnica de la Habana).
- Data Warehouse. Cubacel, Cuba.
- El vendedor internacional. Habilidades y Tácticas (Instituto de Comercio Exterior de Cuba (INCOMEX)
- Modalidades contractuales para las compras. Comercio exterior y Negocios Internacionales (INCOMEX)
- Gestión de Procesos. (Universidad Técnica de La Habana)

CONOCIMIENTOS

- Idioma (**Italiano**, Graduada en la Societá Dante Alighieri della Avana. Nivel INTERMEDIO, **Inglés**, Graduada en Instituto Comercio Exterior INCOMEX. Nivel: INTERMEDIO.
- Manejo de herramientas de Microsoft Office.