

Cristián Marcelo Rosset Villa

20 de Septiembre de 1972

El Portal 4391, Peñalolén

(8) 423 4536

cristian.rosset@yahoo.com**Resumen Profesional**

Máster en Marketing de la Universidad Adolfo Ibáñez, Diplomados de especialización USACH, Ingeniero en Administración de Empresas y Licenciado en Administración de Negocios de la Universidad de las Américas, con más de 15 años de experiencia, principalmente en el área comercial, con amplia experiencia en dirección y liderazgo de fuerza de ventas y equipos multidisciplinarios.

Experiencia relevante en desarrollo de canales de ventas y habilidades de negociación. Desarrollo e implementación de estrategias de marketing en todos sus niveles y procesos. Coordinación interdisciplinaria, negociación de productos y servicios de grandes y pequeños proyectos, reestructuración de organizaciones y creación de equipos de trabajo. Formación comercial con fuerte orientación al logro de objetivos

Antecedentes Académicos

Universidad	:	2000-2004 Universidad de Las Américas.
Profesión	:	Ingeniero administración de Empresas
Grado académico	:	Licenciado en Gestión de Negocios
Post Grado	:	2006-2007 Universidad de Santiago de Chile
	:	Diplomado en Dirección Estratégica de Ventas.
	:	Diplomado en Marketing Gerencial
Post Grado	:	2007- 2008 Universidad Adolfo Ibáñez
Grado Académico	:	Magíster en Dirección de Marketing.

Experiencia Profesional**Subgerente Servicios Fabrimetal (Kone)****Dic. 2012 Ago-2013**

Empresa representante de Multinacional de Kone, 270 empleados en Chile y una facturación anual de USD 17MM a nivel nacional.

Con dependencia directa del Gerente General, responsable de los servicios de mantenciones preventivas y correctivas, reparaciones y emergencias de Ascensores y Escaleras mecánicas.

Contratar y supervisar todo el personal del departamento, además de monitorear su desempeño al brindar servicios a los clientes. Crear metas y objetivos para el departamento, SLA, determinación de presupuesto operativo anual y plan de marketing para promover prácticas de negocios nuevas o redefinidas. Brindar capacitación acerca de políticas y procedimientos de administración para todo personal del departamento. Plan de desarrollo a los técnicos para que mantengan actualizados sus conocimientos mediante cursos periódicos de capacitación referidos a nuevos sistemas y componentes proporcionada por los fabricantes. Mantener actualizadas los procedimientos referidos a garantías y políticas de los fabricantes, desarrollar el nexo con los representantes de la fábrica. Incrementar y mantener el promedio más alto del Índice de Satisfacción de Clientes (CSI,) atendiendo las quejas de clientes de manera inmediata y conforme a las políticas y estándares de la compañía.

Dirigir y coordinar los servicios de apoyo de la organización a través de gestión transversal a los departamentos. Elaborar planes y fijar metas y KPI, para el departamento. Administrar y controlar los presupuestos del servicio. Supervisar el mantenimiento y la reparación de las instalaciones, la maquinaria, los equipos, así como de otros recursos. Analizar los procesos internos y recomendar, elaborar y aplicar los cambios de procedimiento o normativos para mejorar las operaciones y los sistemas. Negociaciones de contratos vigentes y por vencer, coordinando actividades para la vinculación, retención y fidelización de clientes. Incrementar cartera de clientes mediante gestión de retención e incorporación.

Logros.

- ✓ Reestructuración total del departamento en RRHH, políticas, procedimientos y recursos. Aumento sostenido de cartera de clientes por dos vías, incorporaciones por procesos de contratos de instalaciones e incorporación por procesos de recuperación de clientes, llegando a un incremento semestral del 75%.

Gerente de Ventas KIPOR (Holding Vielva)**Julio 2010-Nov 2012**

Empresa Nacional del grupo Vielva, con más de 3000 empleados y facturación anual de USD 12 MM
Comercialización de productos para la construcción, minería, energía.

Reportando directamente al gerente General del grupo, delineamiento y estructuración de estrategias comerciales y operativas en función de los objetivos de crecimiento y diversificación de negocios Responsable de la gestión comercial de la empresa, identificando y desarrollando nuevas oportunidades de negocio y analizando continuamente los mercados objetivos.

Definición objetivos anuales de crecimiento, margen por tipo de productos y servicios.

Determinación de directrices y movilidad de los recursos del área, control de gestión, riesgos e integración de actividades para lograr eficacia y calidad en el cumplimiento de la misión y funciones de la organización. Dirección, planificación y coordinación de la correcta elaboración y análisis de propuestas, Proyectos y licitaciones, en sinergia con las áreas de la compañía.

Elaboración y determinación de informes de evolución de gestión, KPI por canales, productos y servicios.

Responsable del presupuesto comercial, definición e implementación de estrategias de crecimiento, (Value & Market Share)

Gestión en actividades de calidad, satisfacción de clientes, planes de lealtad, vinculación y Fidelización de clientes. Desarrollo de productos, servicios, cuentas claves, proyectos y licitaciones de la empresa

Dirección y capacitación sobre equipo de Account Manager y equipos de ventas.

Desarrollo e implementación de Estrategias y planes comerciales, de Marketing, Ventas, Operaciones y Servicios, por precio, márgenes, rentabilidad y líneas de productos

- ✓ Reingeniería en modelo de Ventas de la empresa, presentación y aprobación directa al directorio del Holding.
- ✓ Posicionamiento efectivo de nuevos productos introducidos mercado Asia Pacifico al mercado local, obteniendo amplio Market Share en primera etapa.
- ✓ Reestructuración e incremento en índices de calidad en formato secuencial por unidades de negocio, obteniendo incremento 40% facturación sobre tasas de retención e incorporación de clientes.

Sub Gerente Ventas Maquinaria y equipos industriales**Sep. 2008 -Mayo 2010****Diperk S.A.C**

Empresa perteneciente a Holding Finning Chile S.A. líder en comercialización de Grupos electrógenos para la industria construcción y minería, con equipos FG Wilson, Perkins, y facturación anual de USD 27.MM

Responsable por las áreas Comercial y Operacional en Industrias de la Construcción, Minería y Retail.

Desarrollo y aplicación de Estrategias de Ventas y sus resultados sobre todas las líneas de producto a los diferentes mercados.

Análisis de resultados global y por líneas de productos y servicios con sus respectivas reestructuraciones y mejoras.

Determinación de centros de costos y análisis de procesos críticos comprometidos en las operaciones.

Desarrollo e implementación de estrategias Competitivas, de Crecimiento, Marca, Extensión, Diferenciación.

Desarrollo de productos, servicios, cuentas claves, proyectos y licitaciones de la empresa.

Negociación, planificación e introducción de líneas del mercado Británico. Por precio, márgenes, rentabilidad, líneas de productos.

Negociador responsable de grandes contratos de la empresa.

Gestión en actividades de calidad, satisfacción de clientes, planes de lealtad, vinculación y Fidelización de clientes.

Logros.

- ✓ Adjudicación de los principales negocios de mercado, como negociación de contrato con las compañías de telecomunicación Claro, Movistar, Entel, Wuawuei en grupos generadores de respaldo a antenas por 300 unidades y monto sobre USD\$8.000.000
- ✓ Incremento en participación de mercado de 15 a 23%, Lideres de Mercado.
- ✓ Reestructuración servicios internos, determinación de gestión y responsabilidades. Aplicación al reforzamiento y rediseño de atributos y beneficios de valor agregado y percibido por clientes con tasa de incorporación de nuevos clientes de 27%.
- ✓ Responsable del rediseño de las líneas de productos, servicios, plan de medios, y gestión de calidad de acuerdo al desarrollo de estrategia de crecimiento de Finning Chile S.A. Obtención de alto grado de coordinación interempresa y alineamiento en gestión y calidad transversal a la compañía.

Empresa Multinacional de Capitales Suizos, con 50.000 empleados a nivel mundial, 350 empleados en Chile y una facturación anual de USD 35MM a nivel nacional.

Definición de los objetivos, mix de productos y Venta de la compañía en el mercado construcción, inmobiliario y minería.

Representante por la empresa en Comité Inmobiliario ante la Cámara Chilena de la Construcción.

Desarrollo de modelos de estimación y proyección de la demanda y venta, estableciendo estrategias de marketing locales de introducción de nuevos productos y mercados..

Análisis y negociación directa con clientes de primera línea de propuestas de valor, desarrollo de productos, licitaciones, proyectos, contratos y cuentas claves de la compañía dirigidas por target.

Mejoramiento continuo e innovación en procesos comerciales y modelos de negocio en función de movilidad de mercado y rentabilización de productos y servicios.

Gestión de clientes en módulos de bases de datos CRM por índices financieros, frecuencia de compra, e índices de satisfacción de servicio y comportamiento del cliente.

Logros.

- ✓ Dirección de exitoso proceso en dirección de Ventas, mejoramiento y adaptación a movilidad y cambios de mercado con Market Share sostenido sobre niveles establecidos, siendo líderes de mercado por 9 años consecutivos.
- ✓ Revisión y adaptación de la organización y procesos, según exigencias de norma ISO 9001.
- ✓ Participación del 70% del área sobre de la facturación total anual empresa.

Vendedor de Ascensores y escaleras mecánicas Ascensores Schindler (Chile) S.A.

Marzo 1995 Abril 1998

Empresa Multinacional de Capitales Suizos, con 50.000 empleados a nivel mundial, 350 empleados en Chile y una facturación anual de USD 35MM a nivel nacional.

Participación en la elaboración del plan de venta en conjunto con la gerencia.

Interpretar correctamente los indicadores comerciales que presentan los clientes

Realizar visitas a clientes y mantener informado al cliente en cuanto a precios, campañas de marketing y características de los productos.

Preparar propuestas y cotizaciones.

Realizar el cierre de la venta, obtener la firma del contrato y documentos de pago del cliente necesarios para el cierre de la venta.

Asesorar técnicamente al cliente entregando una solución óptima según la necesidad del cliente.

Detectar actividades relevantes de la competencia: variaciones de precio, especificaciones, cambios en los productos y nuevos productos.

Estar en continua capacitación sobre los productos-

Logros.

- ✓ Alto nivel de cierres de ventas logrando el primer lugar en desempeño durante mi cargo.
- ✓ Incorporación sostenida de nuevos clientes de acuerdo a atención y asesorías en función de detección de necesidades.
- ✓ Impulsor programa de calidad y motivación en equipos de trabajo de la empresa en el ámbito nacional.

Nivel Computacional e Idiomas

- ✓ Office Avanzado. (Excel; PP; Word)
- ✓ Ingles Nivel Avanzado, No bilingüe.
- ✓ Manejo Base de datos, CRM , Microsoft Dinamycs, Salesforce.com, Funnel.

Entrenamiento Corporativo en Modelos de Negocios, Estrategia y Conocimientos Técnicos en Filial Chile y otras del Grupo 2001-2011

Sao Paulo, Brasil - Ebikon, Suiza - New York, USA - Londrina, Brasil - Buenos Aires, Argentina - Río de Janeiro, Brasil – Raleigh, USA – Lima, Perú - Valencia, España.

Características Personales en base a Desarrollo Profesional y Evaluaciones Corporativas

- ✓ Alta capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.
- ✓ Fuertemente orientado hacia el logro de objetivos y metas.
- ✓ Orientación a los clientes, proactivo y dinámico.
- ✓ Capacidad para gestionar personas y recursos, generando directrices, planificaciones, diseñando, analizando información.
- ✓ Capacidad para interactuar con los actores involucrados al negocio y articular redes de contacto para el logro de los objetivos de la organización.
- ✓ Trabajo bajo presión, manejo de conflictos y contingencias.
- ✓ Visión estratégica de negociación con proveedores y clientes
- ✓ Perfil altamente autodidacta reforzamiento continuo en materias de contingencia en modelos de negocios.
- ✓ Alto grado de compromiso y trabajo en equipo.

CRISTIAN ROSSET V.

