

GABRIEL CASTRO ALIAGA

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN, MENCIÓN EN MARKETING Y GESTIÓN COMERCIAL



+56 9 6 452 0951 | gcastroaliaga@gmail.com
Santiago, RM

Profesional desde hace más de 10 años inserto en áreas de marketing y la gestión comercial, con técnicas de control de procesos, dirección y ejecución de planes estratégicos. Coordinador innato, hábil con el computador y excelente manejo comunicacional.

EDUCACIÓN

Ingeniería en Administración, mención Marketing y Gestión Comercial - **Universidad Mayor, Santiago**
Diplomado en Dirección de Marketing Gerencial y Asistente Comercial - **Boston Bussiness College, USA**
Diplomado Marketing y estrategias digitales - **IBMEC, Brasil**

IDIOMAS

Inglés: Fluente, escrito y hablado (C1+)
Portugués: Fluido, escrito y hablado (C1)

HABILIDADES

Análisis de datos - Marketing digital - Investigación de mercado - Gestión de proyectos - Desarrollo de estrategias de marketing - Liderazgo de equipos

EXPERIENCIA LABORAL

Banco Falabella

2022 - Actualidad

Ejecutivo Canales Digitales | Supervisor Back Up

- Atención del cliente por el medio de comunicación que corresponde (telefónico, RRSS, WhatsApp).
- Contención y entrega de información adecuada según la solicitud del cliente, de acuerdo a las políticas vigentes.
- Resolver con las áreas que intervienen en la solución para otorgarle respuesta al cliente sobre su requerimiento en tiempo y forma (Back Office).
- Cumplimiento de los KPIs clave según plataforma de atención y anexo de métricas firmado.

Logros alcanzados:

- Me desempeño desde el inicio de su contrato como ejecutivo de Canales Digitales asistiendo a clientes en productos y brindando información general y detallada sobre casuísticas de banco. Además, me desarrollé como Supervisor Back Up, una posición de confianza donde lideré la gestión y estrategia del equipo, velando por el cumplimiento de los KPIs objetivo.
- Velé por el cumplimiento de dotación del equipo y organización de turnos.

Ski Portillo

2015 - 2021

Jefe de Reservas, Mercado Portugués

- Control del sistema de ocupación del hotel, velando por la gestión de la misma.
- Revisión de sistema de pagos y que contablemente esté todo en los números correspondientes.
- Administrar la venta y revenue de habitaciones para el mercado portugués (Brasil - Portugal), así como todo lo relacionado a este segmento.

Logros alcanzados:

- Optimización de la ocupación: Se incrementó la ocupación hotelera en un 30% promedio, gracias a la implementación de estrategias de gestión de inventario y pricing dinámico.
- Mejora de los procesos contables: Se estableció un sistema de control de pagos más eficiente, reduciendo los errores contables (implementación de sistemas de pago Webpay)
- Fortalecimiento del mercado portugués: Se aumentó la venta de habitaciones al mercado portugués en un 40%, respecto al año 2015.

- Ejecución de planes, estrategias y objetivos de marketing. Control y gestión del presupuesto asignado.
- Investigaciones de mercado y competidores.
- Supervisión tiendas. Supervisión sitio web, redes sociales.
- Growing SEM, SEO, Google Ads, Analytics.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocios. Implementación de eventos y/o colecciones, de acuerdo a directrices definidas por Gerencia.
- Coordinación y control sobre la exhibición de productos en tiendas, acorde a instructivos enviados por Gerencia.
- Producción, gestión e implementación de eventos y lanzamientos.
- Relación directa con el equipo de venta y jefes de tienda. Capacitación y coordinación vendedores y promotores de Retail y tiendas.

Logros alcanzados:

- Ejecución exitosa de campañas: Implementación de diversas campañas de marketing, generando un incremento del 43% en las ventas de secciones de cocina y dormitorio.
- Optimización de canales digitales: Aumento del tráfico orgánico en un 340% a través de estrategias SEO y SEM.
- Gestión eficiente de presupuestos: Administración de un presupuesto de marketing, logrando un retorno de la inversión.
- Lanzamiento exitoso de productos/colecciones: Coordinación de por lo menos 50 lanzamientos, superando las expectativas de ventas objetivas.
- Fortalecimiento de la presencia de marca: Mejora de la visibilidad de la marca en redes sociales.

- Poner en práctica la estrategia de marketing, responsable del desarrollo y mantenimiento de los principales canales de clientes.
- Alcanzar los objetivos de ventas de acuerdo a los planes de ventas de la empresa.
- Explorar las necesidades de los clientes, proporcionando productos específicos y soluciones de apoyo a las ventas.
- Comprender el modelo operativo de los principales clientes y estar familiarizado con los procedimientos operativos pertinentes.
- Realizar investigación sobre el mercado y análisis de los datos de clientes de canal, ayudando a otros departamentos en su trabajo.
- Capacidad de coordinación con diferentes áreas y departamentos en pro de la agencia.
- Dirigir al equipo en función de las cuentas a manejar.
- Fidelización y satisfacción de las necesidades de otros clientes.

Logros alcanzados:

- Ejecución exitosa de estrategias de marketing: Implementación de diversas campañas que generaron un aumento de ganancias del cliente.
- Superación de objetivos de ventas.
- Desarrollo de relaciones sólidas con clientes clave: Establecimiento de partnerships estratégicos con diversos clientes principales
- Liderazgo de equipos de alto rendimiento: Dirección y motivación de un equipo de 10 personas, logrando una mejora del 60% en la productividad.
- Generación de insights de mercado: Realización de variados estudios de mercado que permitieron identificar nuevas oportunidades de negocio y adaptar la oferta de productos a las necesidades cambiantes de los clientes.

