

Lionel Browne Blanlot

lionelbrowne@gmail.com

(562)28945686 casa)

9 9983879 (celular)

Ingeniería Comercial

Universidad Católica de Valparaíso

MBA Universidad Adolfo Ibáñez

Octubre 2012 a la fecha

GRP CONSULTORES

Socio. Director de Consultoría

- Responsable de dirigir el área de Consultoría en Gestión y Recursos Humanos, diseñando proyectos de consultoría y dirigiendo consultores internos y externos.
- Venta e implementación de Plataformas de Gestión de Personas y Gestión de Fuerzas de ventas.

Mayo 2009 a Septiembre 2012

PROTalento

Gerente General y Director de Consultoría.

- Responsable de dirigir el área de Consultoría en Gestión y Recursos Humanos, diseñando proyectos de consultoría y dirigiendo consultores internos y externos.
- Responsable de dirigir PROTalento Formación, incluyendo la relación con Clientes y Relatores.
- Socio fundador y director de la Empresa.

Enero 2006 a Abril 2009

Instituto Chileno Norteamericano

Gerente Comercial.

- Responsable de la formulación de la Estrategia Comercial, Marketing y Ventas del Instituto.
- Responsable de la ejecución de la Estrategia de Marketing: Marketing Relacional, Estudios de Mercado, Imagen y Posicionamiento, Campañas de Publicidad, Marketing Directo y Eventos.
- Dirección del equipo de ventas y Call Center. Lanzamiento de depto. de Ventas para Empresas.
- Implementación de sistema CRM y sistema de información de gestión.

Diciembre 2002 a Mayo 2005:

Grupo Corporativo Universidad de Las Américas

Director General de Marketing.

- Responsable de la formulación de la Estrategia Comercial, Marketing, Ventas y Comunicaciones Corporativas de la compañía.
- Responsable de la ejecución de la Estrategia de Marketing: Investigación y Segmentación de Mercado, Imagen y Posicionamiento, Campañas de Publicidad, Marketing Directo y Eventos.
- Control del desarrollo de las estrategias de Ventas y Comunicaciones.
- Implementación de Call Center y sistema de CRM.
- Dirección del equipo de ventas para adultos que trabajan.

Enero 2002 a Diciembre 2002

Banco Santander Santiago

Controller. División Banca de Empresas.

- Responsable del Desarrollo y Control y Seguimiento de la Estrategia Comercial de la División.
- Participación en proceso de evaluación de proyectos de securitización y venta de cartera y/o compañías tras fusión de Bancos Santander y Santiago.

Diciembre 1998 a Diciembre 2001

Banco Santander Chile

Gerente de Servicios a Empresas. División Banca de Empresas.

- Responsable del Plan de Marketing: Investigación y Segmentación de Mercados, Imagen y Posicionamiento.
- Desarrollo e implantación de la página Web Transaccional de Banca de Empresas del Banco.
- Desarrollo e implantación de la Estrategia de Fondos Vista y Servicios Transaccionales.
- Dirección del equipo de Ventas de Servicios Transaccionales Banca Empresas.
- Diseño e implantación de la Estrategia de Negocios Comisionables: Cobranza Letras, Comex, Tesorería y Cash Management.
- Representante de las áreas comerciales del Banco en el equipo que selecciona los nuevos sistemas computacionales de la entidad, incluyendo revisión de Sistemas en España, México y Argentina.

Febrero 1995 a Noviembre 1998

Banco Santander Chile

Gerente de Productos de Cash Management. División Banca Corporativa.

- Responsable por el Desarrollo y Venta de Productos de Recaudación y Pagos.
- Desarrollo de INFORED, el servicio de Banca Electrónica para Empresas de Banco Santander, sobre plataformas Windows e Internet.
- Dirección de la Fuerza de Ventas de Banca Electrónica y Servicios Transaccionales.
- Desarrollo de Servicios personalizados para clientes de Banca Corporativa.

Enero 1994 a Enero 1995

Grupo Santander Chile

Subgerente Corporativo de Calidad de Servicio

- Responsable de la implantación del Programa de Calidad de Servicio del Grupo Santander
- Participación en la implantación de la Metodología del Premio norteamericano a la calidad como Modelo de Gestión de Calidad para las empresas del Grupo.
- Desarrollo del plan de Estudios de Mercado para las empresas del Grupo, incluyendo evaluación de satisfacción de clientes y benchmark con principales competidores.
- Consultoría a las empresas del grupo en la elaboración y seguimiento de los Planes de Acción de sus respectivos Programas de Calidad, incluyendo determinación de factores clave de satisfacción de clientes, procesos críticos, definición de indicadores y planes de acción.

Agosto 1992 a Diciembre 1993

Bansander AFP

Subgerente de Servicios. Gerencia Operaciones y Servicios.

- Responsable de la puesta en Marcha de la AFP en lo relativo a atención de público en sucursales, incluyendo selección y capacitación del personal, adecuación de los sistemas de información, y diseño de procedimientos comerciales, normativos y legales.
- Diseño y lanzamiento del Servicio de Atención Telefónico (servicio de postventa).
- Responsable del Plan de Marketing Directo.

Julio 1991 a Agosto 1992

AFP Habitat

Agente Zonal Región Metropolitana. Gerencia de Marketing y Sucursales.

- Responsable de todas las sucursales de atención de público de la Región Metropolitana.
- Evaluación y apertura de sucursales en Región Metropolitana, incluyendo diseño del formato de atención.
- Implementación del primer servicio de pago computacional de cotizaciones para clientes corporativos.
- Supervisar el departamento de mantención de Empresas.

Enero 1990 a Junio 1991**AFP Habitat****Jefe de Departamento de Mantención de Empresas. Gerencia de Marketing y Sucursales.**

- Responsable del servicio de postventa en Empresas a nivel nacional.
- Dirección de 5 grupos de Ejecutivos de Mantención de Empresas, con objetivos de Captación y Retención de clientes.
- Implementación de un Servicio de instalación rotativa de 20 “Stands” para la captación de nuevos afiliados y entrega de información previsional en Empresas.

Enero 1988 a Diciembre 1989**AFP Habitat****Jefe de Estudios. Gerencia de Marketing y Sucursales.**

- Responsable del control presupuestario y de gestión comercial de las sucursales. Generación de Informes de Gestión comparativos a nivel zonal y por sucursal
- Preparación y evaluación de proyectos de apertura de sucursales.
- Análisis de los cambios normativos y su impacto en la gestión de sucursales.

1986 a 1987**AFP Habitat****Analista de Sucursales. Gerencia de Marketing y Sucursales.**

- Evaluación de apertura de sucursales
- Seguimiento mensual del cumplimiento de metas comerciales
- Responsable de la elaboración y control del presupuesto de sucursales

ESTUDIOS:

1995 - 1996 Universidad Adolfo Ibáñez
MBA

1981 - 1985 Universidad Católica de Valparaíso
Ingeniería Comercial

1969 - 1980 Colegio Patmos, Viña del Mar
Educación Básica y Media

OTROS:**Curso de Técnicas de Marketing y Publicidad**

Universidad Católica de Chile. 1992

Curso de Marketing Directo: Técnicas y Aplicaciones

Universidad Católica de Chile. 1994

Payment Systems

Universidad de Washington, Seattle.1996

Diploma en Gestión Financiera

Universidad Adolfo Ibáñez. 2002

Diploma en Gestión de Recursos Humanos

Universidad Católica de Chile, 2011

SEMINARIOS:

The Quest for Excellence VII. Malcolm Baldrige Award.
NIST USA. Washington D.C., 1995

CYBERPAIMENTS
NACHA USA. Dallas, Texas. 1996

Otros varios: Congresos Marketing, Liderazgo, Trabajo en Equipo, etc.

ACTIVIDADES ACADÉMICAS:

- Profesor de Marketing para Empresas de Servicios
Escuela de Administración de Servicios. Universidad de Los Andes.
- Profesor Diplomados. Centro de Formación de Ejecutivos.
Facultad de Economía y Negocios. Universidad del Desarrollo.
- Relator Centro de Excelencia Deloitte Chile.

HABILIDADES:

Idiomas: nivel avanzado de Inglés oral y escrito.
Computación: conocimientos avanzados a nivel usuario