

## **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.
- Implantación 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.
- Implantación 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.
- Implantación 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 Mantenición de Empresas. Gerencia de Marketing y Sucursales.**

- Responsable del servicio de postventa en Empresas a nivel nacional.
- Dirección de 5 grupos de Ejecutivos de Mantenición 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:**

<u>1995 - 1996</u>	Universidad Adolfo Ibáñez MBA
<u>1981 - 1985</u>	Universidad Católica de Valparaíso Ingeniería Comercial
<u>1969 - 1980</u>	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