

# LEYDA MITRE

  
leydam@hotmail.com  
+507 6410-8163  
Panamá, República de Panamá  
31 / agosto / 1976  
Panameña



## PERFIL

Más de 10 años de experiencia en roles de servicio al cliente, incluyendo administración de call centers, supervisión de equipos de ventas, negociaciones de alto perfil y definición de planes de mercadeo y publicidad, así como en medios digitales.

Conocimiento de los sectores de servicios, banca (medios de pagos) y retail.

Habilidad para la negociación, manejo de personal, administración y control de presupuestos, enfocado al cumplimiento de metas.



## EDUCACIÓN

### 2008-2009

Maestría en Adm. de Negocios con énfasis en Mercadeo  
Universidad Interamericana  
Ciudad de Panamá

### 2002-2002

Diplomado en Call Center  
ULACIT  
Ciudad de Panamá

### 1995-1998

Licenciatura en Adm. de Empresas Turísticas  
ULACIT  
Ciudad de Panamá



## HABILIDADES

- Inglés Avanzado
- Manejo de quejas
- Uso de aplicaciones CRM
- Microsoft Office avanzado

### Otras experiencias profesionales:

- Directora Comercial – Hotel DoubleTree by Hilton
  - Gerente de Relación – Fist Data
- Coordinadora de Ventas – Hoteles Decameron

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

### Gerente Comercial Servicios Turísticos Panameños, S.A.

2018-2019

- Supervisión del equipo comercial: Asesoras Comerciales, Mercadeo y Publicidad / Medios Digitales, Call Center, Revenue Management y Relación con la Corporación en Estados Unidos.
- Planificación y desarrollo de campañas de Mercadeo y Ventas y medición de su efectividad.
- Desarrollo de contenido y supervisión de las redes sociales (Twitter, Página Web, Facebook, Instagram), incluyendo Campañas Digitales.
- Negociación con clientes/prospectos de alto perfil.
- Monitoreo y análisis constante del comportamiento del mercado.
- Establecer las políticas en materia de servicios vs. precio para garantizar la sostenibilidad del negocio.
- Revisión constante de resultados y planificación estratégica.

### Directora Comercial Playa Blanca Beach Resort

2017-2018

- Dirección de toda el área Comercial del hotel (nacional e internacional).
- Manejo de presupuesto de Ventas, Mercadeo y Publicidad.
- Definición de campañas y promociones por segmento.
- Negociación de nuevos contratos con Agencias Internacionales
- Participación en Ferias de Turismo en conjunto con la Autoridad de Turismo.
- Definición de planes estratégicos de ventas y mercadeo a corto y largo plazo.
- Análisis de Resultados y definición de acciones.

### Gerente de Tienda Ashley Furniture HomeStore

2014-2017

- Responsable de la administración de la Tienda,
- Definición de nuevas oportunidades a nivel de promociones y acuerdos corporativos.
- Revisión y control de gastos.
- Relación con proveedores.
- Supervisión de la exhibición de acuerdo a los estándares exigidos por la marca. Incluyendo capacitación directa en Estados Unidos.
- Participación en el proyecto de apertura de la tienda en Panamá.
- Entrenamiento y supervisión del equipo de ventas, cajeras y atención a clientes.
- Revisión de mercancía. Rotación, precios y exhibición.
- Manejo de inventario.