

## **Karol Urbina Aguilar** – Máster en Dirección Empresarial

---

Tegucigalpa, Honduras  
E-mail karolurbina@hotmail.com  
Tel. (504) 2236-7785  
Celular. (504) 9600-0203  
Vehículo Si

---



### **Perfil Profesional**

Profesional del Marketing con 10 años de experiencia en el sector comercial, mercadeo, reconocimiento de marca y servicios financieros.

### **Habilidades Profesionales**

| Habilidad de negociación | Capacidad de análisis | Liderazgo | Toma de decisiones | Desarrollo e implementación de estrategias de marketing | Coordinación de equipos comerciales | Trabajo en equipo | Cierre de ventas | Marketing digital | Orientada a resultados

### **EXPERIENCIA**

#### **Key Account Manager Honduras — Martinexsa**

**Junio 2016 - Feb 2017**

- Responsable de planear, coordinar y ejecutar las actividades de marketing de la empresa a nivel país.
- Identifique oportunidades de negocio entre los clientes corporativos, incrementando la participación de mercado.
- Elaborar las propuestas económicas a presentar al cliente.
- Responsable del manejo de todo el ciclo de ventas desde la planificación hasta el cierre.
- Efectuar el seguimiento sobre la propuesta enviada para conocer la satisfacción del cliente sobre la misma.
- Responsable de definir las estrategias de marketing adecuadas para lograr los objetivos de venta y posicionamiento de las marcas.
- Responsable de coordinar y organizar los eventos y actividades de promoción y otros dirigidos al cliente final.
- Encargada de definir y aprobar el material POP a utilizar en campaña.
- Coordinar con la Gerencia de TI los equipos para demos solicitados por el cliente sobre las marcas que representa la empresa.
- Coordinar la visita del Ingeniero Técnico para presentar la cartera de soluciones al cliente.

#### **Digital Sales Manager Honduras y Puerto Rico — CONCEPTO MOVIL**

**Abril 2016 - Mayo 2016**

- Responsable de gestionar relaciones con los tomadores de decisión de inversión publicitaria en las cuentas claves y proveedores de contenido digital.
- Responsable del desarrollo y ejecución de estrategias digitales.
- Responsable de comercializar los banners publicitarios en el portal Claro Ideas.
- Elaboración, análisis y presentación de reportes de KPI's al cliente.
- Prospección de nuevos clientes con intención de pauta en medios digitales.
- Elaborar propuestas personalizadas a clientes según su necesidad de pauta digital.
- Seguimiento en todo el proceso de venta garantizando la satisfacción del cliente.
- Establecer relación con la agencia de publicidad del cliente.

## **Especialista de Marca Revistas y Digital — GRUPO OPSA**

### **Diciembre 2013 - Enero2015**

- Responsable de ejecutar el plan de comercialización del segmento de revistas mujeres con el fin de generar los ingresos proyectados en el segmento entre los clientes corporativos.
- Desarrollé y lideré propuestas comerciales innovadoras y especializadas de la Unidad de Revistas con las áreas de redacción y mercadeo para incrementar los ingresos mensuales dentro del mismo y que resultaran atractivas entre los clientes corporativos.
- Elaboración del plan de medios de cada proyecto de la unidad de revistas.
- Gestión patrocinios para los eventos a realizar en el año.
- Administré las cuentas activas de la unidad a fin de que los clientes corporativos tuviesen pauta publicitaria en forma permanente en las revistas del grupo y sus plataformas digitales.
- Identifiqué las necesidades y oportunidades de los clientes corporativos que permitiesen la generación de propuestas de valor agregado del segmento de revistas.
- Aseguré el cumplimiento de la meta mensual de revistas y plataformas digitales del grupo.
- Asesoré y guie a los ejecutivos de Cuentas Claves en el mantenimiento y desarrollo del segmento de revistas para generar proyectos comerciales atractivos para los clientes corporativos y producir mayores ingresos.
- Responsable de organizar y comercializar eventos según el segmento de la revista, marketing BTL.
- Logré incentivar el uso de los canales digitales del segmento www.estilo.hn y www.eva.hn entre los clientes corporativos aprovechando las audiencias de estos sitios y sus redes logrando incrementar la pauta publicitaria en estos canales.
- Revisión, análisis y presentación de KPI's digitales al cliente sobre sus campañas.
- Relación directa con clientes corporativos y agencia de publicidad para conocer sus planes de inversión publicitaria a corto, mediano y largo plazo.
- Coordinar con las agencias de publicidad el envío en el tiempo establecido de los artes a pautar en las revistas, así como los links para los canales digitales.
- Responsable de coordinar y revisar el reporte de resultados mensuales tomando las decisiones de ajuste necesarias para el logro de los KPI de la unidad de negocio.
- Elaboración y análisis del reporte de ventas del segmento revistas mujeres y digital a presentar al Gerente de ventas, Gerente comercial y Gerente de revistas.
- Conocimiento a profundidad el catálogo de productos de la unidad de revistas, así como los productos y servicios digitales del grupo.

## **Call Center Service Manager — ITS INFOCOM**

### **Septiembre 2012 - Abril 2013**

- Logré el mejoramiento continuo de los indicadores establecidos como tasa de respuesta de IVR, eficiencia del servicio Inbound, porcentaje de abandono y calidad del servicio.
- Responsable de elaborar la facturación de los servicios prestados por el Business Contac Center.
- Elaboración de presupuesto del departamento.
- Elaboración de planilla de los agentes de venta, supervisor y backoffice.
- Relación con clientes potenciales del servicio de Call Center, así como con proveedores y clientes.
- Aseguré el cumplimiento de las metas propuestas tanto para el servicio Inbound como Outbound logrando incrementar las ventas del canal y reducir las de malas ventas.
- Apoyar al Supervisor en el seguimiento de los colaboradores y fortalecer el crecimiento profesional de ambos.

## **Supervisora de Telemercadeo — BAC-CREDOMATIC**

### **Mayo 2010 - Junio 2012**

- Desarrollé e implementé de la metodología de Coaching, auditoria de ventas y feedback para identificar fortalezas y oportunidades de mejoras en cada asesor de venta.
- Aseguré el cumplimiento de las metas mensuales de colocación por volumen de servicios y productos financieros en las tarjetas de crédito.
- Lideré el equipo de trabajo y gestioné el desarrollo de los talentos dentro del equipo.
- Implementé clínicas de venta con el propósito de reforzar conocimientos de los asesores y reducir debilidades
- Elaboré reportes estadísticos para medir la efectividad de contactos versus ventas realizadas.
- Desarrollé en el personal a cargo una cultura de administración del desempeño, haciendo que todos tuvieran metas claramente definidas logrando darles enfoque y dirección a las actividades de cada asesor.
- Velé por la rentabilidad del negocio, desarrollando planes de acción y de trabajo que garanticen un incremento sostenido en el volumen de ventas efectivas.

## **Supervisora de Telemercadeo — CITIBANK**

### **Julio 2006 - Noviembre 2009**

- Supervisión del personal a cargo a través de monitoreo diario individual y reuniones grupales con el objetivo de evaluar resultados.
- Implementé y desarrollé estrategias de colocación de productos para incrementar el número de ventas diarias.
- Implementé evaluaciones mensuales para perfeccionar técnicas de venta, determinar el grado de avance de los asesores en el nivel de actividad comercial, efectividad de los contactos, planificación comercial, habilidades de comunicación y manejo de objeciones.
- Aseguré el cumplimiento de la meta asignada de servicios y productos financieros procurando la rentabilidad y optimización de las bases.
- Revisión diaria de reportes de venta de los asesores para determinar aspectos de mejora y evaluar las necesidades de capacitación.
- Elaboración de reportes diarios y mensuales sobre los resultados obtenidos en el departamento de telemercadeo realizando cruces de bases para determinar la efectividad de las mismas.
- Responsable de elaborar la planilla mensual del personal a cargo.
- Capacité al personal a cargo sobre los productos existentes para minimizar debilidades de conocimiento y manejo de los mismos implementando el modelo de ventas de la empresa.

## **FORMACION ACADEMICA**

### **Universidad Tecnológica Centroamericana**

Maestría en Dirección Empresarial Orientación en Finanzas	2007-2008
Licenciatura en Mercadotecnia y Negocios Internacionales	2001-2005
Diplomado Digital and Social Media Marketing	2017

## **CURSOS**

### **Universidad Tecnológica Centroamericana**

Estrategias de Negociación y Cierre de ventas	2013
English as a Foreign Language Program – <b>American School</b>	2012

## **IDIOMAS**

### Inglés – Avanzado