

Karol Urbina Aguilar – Máster en Dirección Empresarial

Tegucigalpa, Honduras
E-mail karolurbina@hotmail.com
Tel. (504) 2236-7785
Celular. (504) 94402967
Vehículo Si



Perfil Profesional

Profesional del Marketing con 14 años de experiencia en el área comercial, mercadeo y servicios financieros.

Habilidades Profesionales

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

EXPERIENCIA

Sales Manager Honduras- AVIANCA - (Septiembre 2018-Actual)

- Coordinar, administrar y controlar la gestión comercial y administrativa en la estación.
- Creación e implementación de las acciones comerciales orientadas a los canales de distribución, clientes corporativos y fuerza propia.
- Asegurar el cumplimiento de los presupuestos de ingresos y gastos.
- Asegurar los objetivos comerciales y de mercado propuestos.
- Liderar y participar activamente en los proyectos estratégicos de la dirección.

Key Account Manager Honduras — Martinexsa

Junio 2016 - Feb 2017

- Responsable de identificar, generar y desarrollar oportunidades de negocio entre los clientes corporativos, incrementando la participación de mercado.
- Responsable de asegurar el cumplimiento de la proyección anual de ventas.
- Responsable de elaborar la propuesta económica a presentar al cliente.
- Responsable del manejo apropiado de todo el ciclo de ventas, desde la planificación hasta el cierre.
- Responsable de planear, coordinar y ejecutar las actividades de marketing de la empresa a nivel país.
- Efectuar el seguimiento sobre propuestas comerciales realizadas.
- 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 publicitario a utilizar en campaña.
- Coordinar con la Gerencia de TI los equipos para demos solicitados por el cliente sobre las marcas que representaba la empresa.
- Coordinar reunión con clientes potenciales junto con el Ingeniero Técnico y presentar la cartera de soluciones.

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.
- Elaboración del plan de medios de cada proyecto de la unidad de revistas.
- Responsable de gestión de 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.
- Responsable de identificar las necesidades y oportunidades de negocio entre los clientes corporativos que permitiesen la generación de propuestas de valor agregado.
- Responsable de elaborar el forecast de ingresos mensuales tomando las decisiones de ajuste necesarias para el logro de los KPI de la unidad de negocio.
- Responsable del cumplimiento del forecast de venta mensual en pauta en 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.
- 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.
- Responsable comercializar los eventos según el segmento de la revista.
- 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 sociales incrementando la pauta publicitaria en estos canales.
- Revisión, análisis y presentación de indicadores 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.
- 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 KPI 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 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 garantizaran 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 – American School	2012	

IDIOMAS

 Inglés – Avanzado	
---	--