

CURRICULUM VITAE



Lic. Mercadotecnia Internacional

DATOS PERSONALES

Mayra Virginia Berlanga Guillén

OBJETIVO PROFESIONAL Y CAMPO DE TRABAJO

Ejercer el puesto siendo un excelente profesional con conocimiento, liderazgo, actitud de servicio y capacitación continua, ya sea en mercadotecnia, administración, relaciones públicas, publicidad, coordinación de eventos, ventas, docencia y capacitación.

EDUCACION

UAT- UACJS- División Posgrado

Maestría en Docencia/2007- 2009

UVB - Universidad Valle del Bravo

Lic. En Mercadotecnia Internacional/1996-2001

UNE - UNIVERSIDAD DEL NORESTE

Diplomado en Publicidad e Imagen Corporativa/2003

ECCO

Curso de Diseño Gráfico/2001-2002

LSC CANADA

Curso de Inglés Nivel Intermedio/2000

ESCUELA AMERICANA DE TAMPICO

Técnico en Inglés/1997-2001

UEST - INST. ESTUDIOS SUPERIORES DE TAMAULIPAS

6 Y 7 Simposium de Mercadotecnia/1998-1999 y Congreso de Diseño Internacional/2005

UVB - Universidad Valle del Bravo

1 y 2 Conferencia de Mercadotecnia, 1y 2 Congreso de Mercadotecnia y Seminario de Mercadotecnia/1997-2000

EXPERIENCIA LABORAL

ESTE Y OESTE INTERNACIONAL/ 2007 a la fecha

Giro: Industria- Abrasivos y Lubricantes

Jefe Inmediato: Ing. Juan Teodoro Berlanga Gil

Teléfono: (81) 84797429 al 31

Puesto: Representante de Ventas

TOYOTA/2006-2007

Giro: Agencia Automotriz

Jefe Inmediato: Ing. Fernando Cruz Valencia

Teléfono: 2303200

Puesto: Promotora de Relaciones con el Cliente

Funciones:

- Encuestar a los Clientes presencialmente.
- Encuestar telefónicamente a los Clientes.
- Tabular y graficar los resultados.
- Hacer Reportes de Quejas, Queja por Cliente, KPI, Comentarios y Clientes que no quisieron ser contactados
- Utilizar el Fondo de Buena Voluntad
- Dar solución a las quejas
- Seguimiento de solución y encuestar la satisfacción del Cliente
- Hacer acciones preventivas y correctivas en base de los 5 W's y 5 porques
- Realizar prospección a Clientes de Servicio informándoles de su 1er mantenimiento
- Enviar cartas a Clientes Inactivos
- Asistir al Gerente General en funciones de elaboración de ordenes de compras de proveedores, gastos de caja chica, gastos de viaje, solicitud de papelería, pedidos a proveedores, etc.

- Manejar la Matriz de Capacitación
- Recibir llamadas telefónicas para hacer reservaciones de Clientes
- Programación de citas
- Llevar todo el proceso de las garantías, y manejo del personal (técnicos) para la obtención de la información.

OFFICE BEE.NET/2003-2005

Giro: Sistemas, paginas web y publicidad

Jefe Inmediato: Lic. Mathew Ridyard

Teléfono: 210 41 54

Puesto: Asistente administrativa y Ventas

Funciones:

- Archivar y crear expedientes
- Creación del contenido de paginas web para Doctores a través de un sistema
- Tomar fotos para el diseño de las paginas web
- Vender paginas web a Doctores
- Capacitar a los Doctores o asistentes a manejar el sistema de contenido para paginas web
- Atención, servicio y seguimiento a los clientes
- Recibir quejas, dialogo y negociación con los clientes
- Crear relaciones de clientes, sitios, prospectos, fechas vencimiento, de pago, etc; de cada servicio
- Encargada de las relaciones públicas
- Realizar planes de mercadotecnia, análisis FODA
- Manejar la caja chica
- Realizar un proyecto de publicidad desde su planeación hasta su evaluación

RENAULT TAMPICO/2002-2003

Giro: Agencia Automotriz

Jefe Inmediato: Lic. Gerardo Ruiz

Teléfono: 230 03 30

Puesto: Asesor de Servicio

Funciones:

- Atención y servicio a clientes
- Recepción y entrega de unidades a los clientes
- Creación, asignación, cierre y facturación de ordenes de servicio nuevas, normales, garantías y aseguradoras
- Llamar a clientes para informarles acerca de su unidad, de los servicios o precios
- Recepción de quejas y dialogo con los clientes en situaciones difíciles
- Archivar expedientes de los clientes de acuerdo a su tipo de unidad, así como cada servicio que se le realice
- Vender accesorios
- Reportar sobre las facturación en general, TOTS y aseguradoras
- Reportar a Renault México las garantías para que nos las paguen y llevar relación de las pagadas
- Reportar cada semana sobre piezas de refacciones que faltan en el taller por el cual la unidad esta inmovilizada
- Reportar mensualmente la rentabilidad del taller con relación a ordenes abiertas tanto de garantía como normales y la entrada de dinero que se ingresó