



Germán Suárez

End to End Customer Experience (CX)

Gestión de Plataforma Cliente UX/UI

Bilingüe Español-Inglés

- Germán Suárez / Nac: Española
- Madrid (28110) , España
- (+34) 606383176
- german.suarez@funleads.es
- www.socialmediadebarrio.com

■ PERFIL

Recientemente he terminado un Bootcamp en UX/UI Design. Esta formación intensiva de "learning by doing" la he realizado para darle un vuelco a mi carrera dedicada al Customer Service en varios sectores y pasar del área operativa a la de estrategia, diseño y experiencia de usuario en un servicio o producto determinado, es decir, hacia el Customer Experience. Pienso que con esta formación reciente y con toda mi experiencia en el área de Customer Service, puedo contribuir con empresas de diferentes áreas a mejorar interacciones con sus clientes. Lo he hecho con cifras publicadas en otras empresas en el área operativa y de fidelización, y creo que ahora con mis conocimientos y trabajos prácticos de UX/UI puedo conseguir inclusive mejores resultados.

■ FORMACIÓN

- 2021/7 UpGrade Hub / **UX-UI Design**
2021/2 Customer Experience (CX)
Madrid
En el Bootcamp de UX/UI se imparte el conocimiento pragmático de la aplicación del diseño de experiencia y producto digital.
<https://upgrade-hub.com/curso-diseno-web-ux-ui-full-time/>
- 2021/7 Fundación Santa María La Real / **Metodologías Ágiles y Herramientas Digitales de Gestión Profesional.**
2021/2 Madrid
Formación online a través de webinars, moocs, charlas a través de Youtube, Meet, Zoom
Contenidos: Coaching individual y de equipos, Desing Thinking.
<https://www.areaempleofsmr.es/formacion/#page-content>
- 2012/6 Universidad Oberta Catalunya (UOC) / **Master en Marketing Digital y Comercio Electrónico**
2011/10 Barcelona
Cómo adaptar el plan de marketing a internet y cómo realizar acciones mediante el correo electrónico y utilizar el marketing viral, y el E-commerce.
<https://x.uoc.edu/es/programas-desarrollo-continuo/curso-de-e-marketing-y-e-commerce/>
- 2002/12 Universidad Autónoma / **Master Ejecutivo MBA**
2000/10 Madrid
https://uam.es/CentroEstudiosPosgrado/Home/1446755956185.htm?language=es_ES
- 2000/11 Universidad Simón Bolívar/ Universidad Politécnica de Valencia. / **ADE + Diplomado en Turismo**
1995/9 Administración y Dirección de Empresas.
Caracas/Gandia
<http://www.upv.es/titulaciones/GDADETUR-G/indexc.html>

■ EXPERIENCIA

- 7/2020 **Customer Service Representative**
5/2018 Madrid
Empresas: ICP Logística (Orange, AIG, Chubb, Caixa), Triporate, Unisono (Vodafone), Pangea, Servinform (Vodafone), Emergia (Yoigo)
Funciones:
 - Trabajar en el área de diseño y mejora de comunicación con el cliente.
 - Intermediación en el diseño y desarrollo para el cambio de imagen y estructura del sitio web.
 - Utilización de test de usabilidad en la creación de microsities y landing pages.
 - Gestión de clientes en plataforma de Inteligencia Artificial (IA)
 - Conversión de Leads y plan de fidelización a clientes.
 - Elaboración de informes (mensuales y ad-hoc) e implementar iniciativas de mejora de forma transversal coordinando a todos los interesados.
 - Definir nuevas jornadas de cliente para mejorar las interacciones, tanto digitales como físicas, entre cliente y compañía.
 - Involucración en proyectos transversales, tanto nacionales como internacionales y entornos de Startups.

■ REDES SOCIALES

- Funleads Social Media de Barrio
- [germansuarezcapacho](https://www.linkedin.com/company/germansuarezcapacho)
- Funleads Social Media de Barrio
- @Funleads SM de Barrio

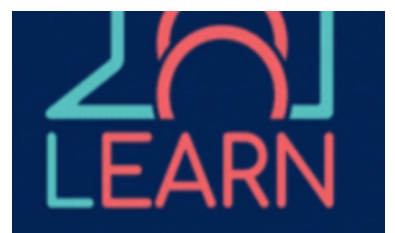
SOFTWARE

He trabajado con : Microsoft-Outlook, Word-Excel-PowerPoint, Project MS, Navision, Sales Force CRM, Slack, Trello, Zammad (for Agents), Growth Hacking, Google Suite, SAP (interfaz de usuario), Hootsuite, Mailchimp, SEOMoz, Wordpress. Tengo conocimientos en: HTML5 y CSS, Visual Studio Code y Maquetación. He manejado programas en entornos PC, Android y Mac IOS. Tengo conocimientos en: Miro, Mockup, Photoshop, Illustrator, Invision, Sketch, Zeplin y Figma.

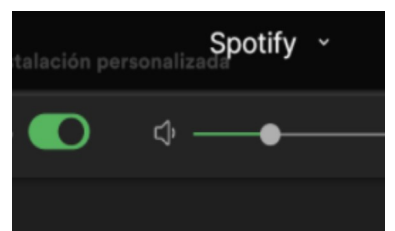
CASOS DE ESTUDIO UX/UI REALIZADOS



Caso de estudio - To Good To Go
Trabajo de consultoría haciendo un análisis general de la app, a nivel de **sensaciones, diseño, funcionalidad.**
<https://www.slideshare.net/GermnSurez..>



Caso de estudio Fintech - Creación de LEARN
Creación de una Fintech para Millenials y Generación Z. LEARN, tu sentido financiero
<https://bit.ly/3kCyAkO>



Caso de estudio Design Sprint - Spotify
Objetivo: mejorar y afianzar el vinculo entre los creadores y sus fans y permitir a los primeros generar ingresos.
<https://www.figma.com/proto/j8YwDQa..>

■ EXPERIENCIA

Act. 8/2010 **Técnico en Comunicación y Marketing Digital**
 Madrid
 Empresas: Funleads y Social Media de Barrio (emprendimiento personal), Tierras Polares, Godwana Experiences , 4ONE , Keilboo, Findasense , AIPC Pandora 2010-2013-2017-2021
 Funciones:
 - Intermediación en el diseño y desarrollo para el cambio de imagen y estructura del sitio web.
 - Utilización de test de usabilidad en la creación de micrositos y landing pages.
 - Gestión campañas SEM, Google Adwords, Social Media Ads, SEO, Community Management RR.SS.
 - Gestión de contenidos y diseño campañas de emailing con Mailchimp.
 - Creación de informes de reputación online y determinación de KPI's.
 - Asesoramiento en la gestión de blogs, páginas webs, y RR.SS profesionales (Linkedin).

3/2020 **MICE Project Manager, Account Executive y Asesor de Viajes a medida/Empresa**
 1/2000 Madrid
 Empresas: Triporate y Pangea (Startups), Viajes Tierras Polares , Nuba, Halcón Viajes , Viajes 5 Sentidos, Filipinas Única, CWTravel, Viajes Marsans 2000- 2009/2014-2017/ 2019-2020
 Funciones:
 - Asesoramiento en viajes a medida y negocios, organización de eventos y viajes de incentivos.
 - Revisión de documentación para su simplificación.
 - Resolución de incidencias en Backoffice.
 - Reserva y emisión de billetes de avión, tren, barco, hotel, coches.
 - Gestión de incidencias en destino y acompañamiento de pasajeros.
 - Atención directa al cliente en el mostrador, zona VIP y de embarque del aeropuerto, además de atención a expositores y visitantes en stands de ferias (FITUR, B-Travel, Arnold Sport Festival, ATP Master de Tenis - Mutua Madrileña)

■ FORMACIÓN COMPLEMENTARIA



Certificación en Emprendimiento Social, Design Thinking, Lean Startup
 - Competencias de empleabilidad, transversales y digitales.
 - Consejos para emprender y/o desarrollar habilidades emprendedoras.
 - Asesoría y financiación.
 - Herramientas digitales.
 - Social Lean Canvas.
 - Comunicación efectiva de proyectos.
<https://www.slideshare.net/GermnSurezCapacho/di...>



University of Delaware - English Language Institute.
 Newark, Delaware EE.UU
 Curso intensivo de Inglés para negocios.
<https://sites.udel.edu/eli/>



Certificación como profesional digital
 - Gestión de Redes Sociales (Medios Sociales, Redes Sociales).
 - Generación de contenidos multimedia.
 - Utilización de Internet y sus principales herramientas.
 - Comunicación digital y webs.
 - Estrategias publicitarias.
 - Entorno digital y webs.
 - Los buscadores y el posicionamiento SEO.
 - SEM (Search Engine Marketing).
 - Analítica web.
 - El internet de las cosas.

<https://www.slideshare.net/GermnSurezCapacho/ce...>



Certificado de curso de Growth Hacking
 Especializado en hoteles y empresas turísticas.
<https://www.slideshare.net/GermnSurezCapacho/ce...>

■ COMPETENCIAS

- Gestión de incidencias y de solicitudes de clientes y proveedores.
- Dominio de técnicas de negociación Español/Inglés.
- Manejo de CRM'S , herramientas digitales y GDS (Amadeus, Sabre)
- Gestión de Comunidades Digitales
- Comunicación estratégica b2b b2c
- Uso de técnicas Neurolingüísticas
- Preparación de sesiones de Onboarding para nuevos miembros del equipo y clientes.

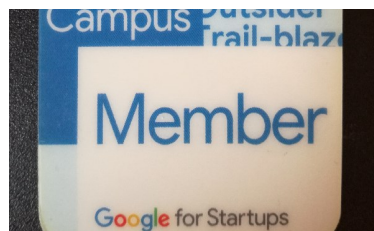
■ HABILIDADES INTERPERSONALES

- Asertividad
- Adaptación
- Formar y enseñar
- Flexibilidad
- Vocación de servicio
- Negociación
- Resistencia
- Empatía
- Teamwork
- Perseverancia
- Ganas de aprender

■ PONENCIAS Y OTRAS EXPERIENCIAS



Ponencia Jornadas TICs para Foro de Economía 3C
 Formación en herramientas digitales para pequeñas empresas y comerciantes de la zona de Tres Cantos en Madrid.
<https://twitter.com/foroeconomia3c?lan...>



Google for Startups Residency Madrid - Participante con Startup Triporate
 Google for Startups ofrece a las startups en fase de crecimiento los mejores productos, conexiones y buenas prácticas de Google. Cada startup recibe asesoramiento personalizado y espacio de trabajo en los Campus de Google for Startups en Londres, Madrid, São Paulo, Seúl, Tel Aviv y Varsovia.
https://www.campus.co/intl/es_es/mad...

■ PROPUESTA DE VALOR: CUSTOMER SERVICE