



# Germán Suárez Capacho

## Sales Operations & Customers Assistant. Bilingüe Español - Inglés

- Germán Suárez / Nac: Española
- Madrid (28110) , España
- (+34) 606383176
- german.suarez.capacho@gmail.com
- <https://socialmediadebarrio.com/ux-ui-po>

### ■ ACERCA DE MI EXPERIENCIA.

Tengo amplia experiencia en labores de atención a clientes tanto **B2C (clientes)** como **B2B (proveedores, empresas)** en los sectores de ONG's, viajes y gestión de clientes **hoteles**, marketing digital, plataformas Contact Centers (SAC) (CCAAS), **logística**, **cadena de suministro** y experiencia de usuario, siempre relacionados con las nuevas tecnologías. Estoy acostumbrado a trabajar en ambientes internacionales y gestionar proyectos con los objetivos bien definidos hacia la fidelización de clientes y la conversión a ventas para las empresas y clientes para los que he trabajado. Con las herramientas adecuadas y un buen ambiente en el equipo de trabajo, he sido y soy capaz de garantizar los mejores resultados.

### ■ EXPERIENCIA

- 3/2020  
1/2000 **MICE Project Manager, Sales Account Executive y Asesor de Viajes a medida/ Empresas**  
Madrid  
Emprr.: Triporate, Pangea, Tierras Polares, Nuba, Halcón, Viajes 5 Sentidos, Filipinas Única, CWTravel, Marsans, GSK, Delta, Aserca, Avenza Airlines  
2000-2009/2012-2018/2019-2020
  - Atención directa al cliente en el mostrador, zona VIP y de embarque del **aeropuerto**.
  - Atención a expositores y visitantes en stands de ferias (FITUR, B-Travel, Arnold Sport Festival, ATP Master de Tenis - Mutua Madrileña)
  - **Gestión y visitas comerciales a proveedores de servicios**
  - Asesoramiento en viajes a medida y de negocios, organización de eventos y viajes de incentivos (contratación de hoteles, servicios de traslados, guías, inscripción a congresos, alquiler de coches)
  - **Revisión de documentación, creación y gestión de BB.DD**
  - Reserva y emisión de billetes de avión, tren, barco, hotel, coches. **Gestión de incidencias** en destino y acompañamiento de pasajeros.
- Act.  
8/2010 **Técnico en Comunicación y Marketing Digital**  
Madrid  
Empresas: Funleads - Social Media de Barrio, Linkbe (emprendimiento personal), Tierras Polares, Godwana, 4ONE, Keiboo, Findasense, AIPC Pandora  
2010-2013 /2016-2017/ 2018-2022
  - 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 microsites 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 y gestión de BB.DD**
  - Creación de informes de reputación online y determinación de KPI's.
  - Asesoramiento en la gestión de blogs, páginas webs, y RR.SS profesionales (LinkedIn).
- 12/2021  
5/2018 **Agente Customer Service - Diseñador de Experiencia de Usuario**  
Madrid  
Empresas: ACNUR, Myredress.com (UX freelance), ICP Logística, Triporate, Unisono (Vodafone), Pangea, Servinform (Vodafone), Emergia (Yoigo)  
Funciones:
  - Trabajar en el área de diseño y mejora de comunicación con el cliente, socio, donante.
  - Relación y **gestión de contratos con proveedores**, definiendo y tratando todo lo correspondiente a **contratos, licitaciones**, tiempos de **cobro y facturación** entre otras gestiones.
  - Agente de Contact Centers dando atención al clientes, socios, donantes por teléfono, emails, plataformas digitales y haciendo **labores de oficina (back office)** para **solucionar incidencias**.
  - Involucración en **proyectos** transversales, tanto nacionales como internacionales y entornos de Startups.
  - Gestión de clientes en plataforma de Inteligencia Artificial (IA)
  - Conversión de Leads y plan de fidelización a clientes, socios, donantes.
  - Entrevistas con stakeholders, utilización de técnicas de investigación de mercado: estudio etnográfico, test heurístico, benchmarking, Design Thinking, Lean Canvas, etc...

### ■ REDES SOCIALES

- [germansuarezcapacho](#)
- Skpaxo
- @SMdebarrio
- GermanSuarezCapacho

### 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.

### COMPETENCIAS

- Gestión de incidencias y de solicitudes de clientes y proveedores.
- Dominio de **técnicas de negociación** Español/Inglés.
- **Manejo de CRM'S (SAP, SALESFORCE, MS NAVISION)**, 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



### Certificado de curso de Growth Hacking

Especializado en hoteles y empresas turísticas.

<https://www.slideshare.net/GermnSurez..>

**PROPUESTA DE VALOR: EXPERIENCIA COMERCIAL HOTELES, NEGOCIACIÓN EN INGLÉS, ÉXITO EN LA RELACIÓN CON PROVEEDORES.**

## ■ FORMACIÓN

- 7/2021  
2/2021 UpGrade Hub / **UX-UI Design**  
Customer Experience (CX) - UX Research  
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/>
- 4/2021  
11/2020 Fundación Santa María La Real / **Metodologías Ágiles y Herramientas Digitales de Gestión Profesional.**  
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.araempleofsmr.es/formacion/#page-content>
- 6/2012  
10/2011 Universidad Oberta Catalunya (UOC) / **Diploma de Extensión Universitaria en Marketing Digital y Comercio Electrónico**  
Barcelona (A distancia - Online)  
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/>
- 12/2002  
10/2000 Universidad Autónoma de Madrid / **Master Ejecutivo MBA (Patrocinado por AENA)**  
Administración de Empresas Aeroportuarias y de Aviación.  
Madrid  
[https://uam.es/CentroEstudiosPosgrado/Home/1446755956185.htm?language=es\\_ES](https://uam.es/CentroEstudiosPosgrado/Home/1446755956185.htm?language=es_ES)
- 11/2000  
9/1995 Universidad Simón Bolívar/ Universidad Politécnica de Valencia. / **ADE + Diplomado en Turismo**  
Administración y Dirección de Empresas.  
Caracas (Venezuela) / Gandia (Comunidad Valenciana, España)  
<http://www.upv.es/titulaciones/GDADETUR-G/indexc.html>

## ■ FORMACIÓN COMPLEMENTARIA



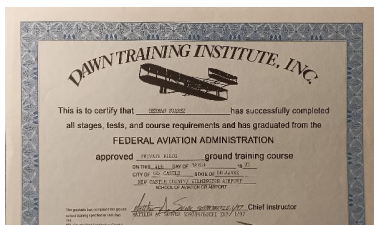
### Certificación en Emprendimiento Social, Design Thinking, Lean Startup

- 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/>



### English Aviation Training Diploma

Preparación Aeronáutica en Inglés.



### Metodologías Ágiles y Herramientas Digitales de Gestión Profesional.

Formación online a través de webinars, moocs, charlas a través de Youtube, Meet, Zoom  
Contenidos: Coaching individual y de equipos, Desing Thinking.  
<https://www.icex.es/icex/es/navegacion...>



### Master Ejecutivo MBA (Patrocinado por AENA)

Administración de Empresas Aeroportuarias y de Aviación.  
<https://uam.es/CentroEstudiosPosgrado...>