



Germán Suárez

Asistencia en la investigación de mercados y estrategia de negocio. Investigador UX. Senior Customer Care Representative. Bilingüe Español-Inglés.

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

■ PERFIL

Tengo varios años trabajando en funciones operativas en varios sectores, y ahora tengo el conocimiento y las habilidades para trabajar en acciones de estrategia y análisis para el diseño de un producto o servicio, **realizando tareas de investigación de la experiencia del usuario**. Con esta capacitación reciente y mi experiencia en Servicio al Cliente, puedo ayudar a las empresas a **mejorar las relaciones con los clientes y lograr resultados aún mejores**. En 2021 terminé un **Bootcamp de Diseño UX/UI**. Completé esta formación teórica práctica intensiva de "aprender haciendo", para dar un nuevo giro a mi carrera profesional como **investigador UX**. En 2022, realice formaciones en asistencia en investigación de mercados y en investigación UX y Estrategia.

■ EXPERIENCIA

- Act. 5/2018
- Diseñador UX/UI (UX Research) / Atención al cliente, comercial.**
Madrid
Iron Mountain, ThermoFisher, FunLeads (UX freelance clientes: Lara Grill, Myredress, Woocar), ACNUR, ICP, Triporate, Pangea, Unisono, Servinform, Emergia
- Diseño de **cuestionarios**, en diferentes tipos de **recolección de datos (PAPI, CAPI, CATI, CAWI)**, **encuestas en línea**, **entrevistas con stakeholders**, **estudio etnográfico**, **test heurístico**, **benchmarking**, **User Personas / Archetypes**, **entrevistas con usuarios**, **arquitectura de información**, **card sorting**, **prueba de árbol (usando el software Optimal Workshop)**, mapa de navegación (diagramas de flujo) usando el sistema de plataforma octopus, wireframes, diseño de UI, prototipo navegable en **Figma**, entrega de transferencia para el equipo de desarrollo (incluyendo bibliotecas de estilo y redacción de UX / UI de la propuesta final), **pruebas de usabilidad**, **eye tracking**, **Tests A-B**
 - También he tenido acceso a capacitaciones en herramientas de software de investigación como **Rotator**, **SPSS**, **Qualtrics**.
 - Gestión de KPI'S de medición en call center, tales como CES, CSAT, IR, SLA,
 - Involucración en **proyectos transversales**, tanto nacionales como internacionales y **entornos de Startups**.
 - Gestión estratégica de marketing digital para PYMES y pequeños negocios de Barrio y de pueblos (Taller de Google Perfil de Empresas y la herramienta de biolink Linkbe impartido en Fuente El Saz de Jarama organizado y patrocinado por el ayuntamiento)
- 9/2017
8/2010
- Técnico en Comunicación y Marketing Digital**
Madrid
Empresas: Tierras Polares, Godwana Experiences, 4ONE, Keiboo, Findasense, AIPC Pandora 2010-2013 / 2016-2017
- 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 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
1/2000
- MICE Project Manager, Destination Manager y Asesor de Viajes a medida/ Empresa**
Madrid
Empresas: Triporate, Viajes Tierras Polares, Nuba, Halcón Viajes, 5 Sentidos, Filipinas Única, CWTravel, Marsans, Delta y Aserca Airlines.
2000-2009/2014-2017/ 2019-2020
Funciones:
- Asesoramiento en **viajes a medida y negocios**, organización de **eventos y viajes de incentivos**.
 - **Reserva y emisión** de billetes de avión, tren, barco, hotel, coches.

■ REDES SOCIALES

- GermanSuarezCapacho
- Funleads Social Media de Barrio
- FunleadsSocialMediadeBarrio
- <https://medium.com/@germansrez>

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, Zeplin, Sketch, Figma, Rotator y SPSS.

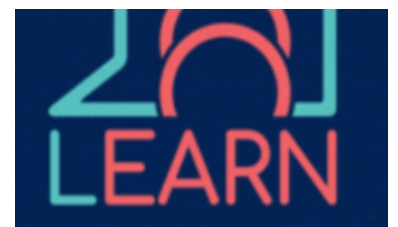
CASOS DE ESTUDIO UX/UI REALIZADOS



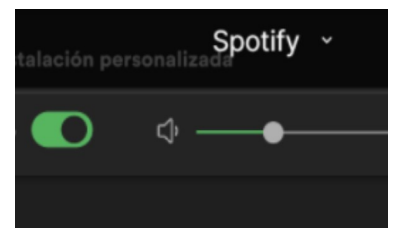
Germán Suárez | Jose Antonio Castell | Aracelia Flores Flores | Estela Ordo



Caso de estudio - To Good To Go
Trabajo de consultoría haciendo un análisis general de la app, a nivel de **sensaciones, diseño, funcionalidad**
<https://medium.com/@germansrez/too-..>



Caso de estudio Fintech - Creación de LEARN
Creación de App 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 vínculo entre los creadores y sus fans y permitir a los primeros generar ingresos.
<https://www.figma.com/proto/j8YwDQa..>

■ 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.areaempleofsmr.es/formacion/#page-content
12/2002 12/2000	Universidad Autónoma de Madrid / Master en gestión y administración de empresas (MBA) Empresas de aviación. Madrid Los Másteres oficiales duran entre uno y dos años, extremos que corresponden a 60 y 120 créditos ECTS. Ofrecen una formación teórico-práctica avanzada https://www.uam.es/Economicas/M%C3%A1steresOficiales/1242678427675.htm?language=es
12/2002 10/2000	Universidad Autónoma de Madrid / Master Ejecutivo MBA Madrid 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) / Gandía (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/>

Bootcamp Diseñador UX/UI

En el Bootcamp de UX/UI se imparte el conocimiento pragmático de la aplicación del diseño de experiencia y producto digital con las herramientas y metodologías más utilizadas y vanguardistas.

<https://www.credentialnet/0422bb12-488c-4349-aa..>



BUSINESS STRATEGY. MODELOS DE NEGOCIO Y ESTRATEGIAS STARTUP

Contenidos:
1- Analizar y diseñar modelos de negocio.
2- Patrones de modelos de negocio.
3- Diseño de modelos de negocio.
4- Estrategia.
5- ¿Cómo generar nuevos modelos de negocio? El proceso.
6- Lean Startup.
<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



Spain UAT Team CRM implementation Goals

- Surface bugs & resolve critical fixes documented within the UAT Feedback Google Sheet
 - Obtain business confirmation that project build requirements have been achieved
 - Go Live! Scheduled for May13th & 20th Methods
 - Day-in-the-Life walkthrough
 - Group testing sessions daily
 - Distribution and completion of test scenarios.
- [https://www.linkedin.com/feed/update/..](https://www.linkedin.com/feed/update/)



Proyecto final del Bootcamp UX/UI en el Upgrade hub Madrid (España)

Como fue el proceso de creación de una propuesta de Web App centrada en las necesidades de los habitantes y visitantes de la Comarca de la Cuenca Media del Jarama (Madrid, España).
<https://medium.com/@germansrez/jara..>