

# Currículum V. : Estudios, Experiencia Laboral



37 Años

## CONTACTO

 [belindabages@gmail.com](mailto:belindabages@gmail.com)

 +34 6000 55 7 55

 [belindabages.com](http://belindabages.com)

## IDIOMAS

FRANCÉS

Nativo

CASTELLANO

DELE : Bilingüe

INGLÉS

First Certificate Of English

## PROGRAMAS

Pack Office ..... Avanzado

Mac + PC ..... Avanzado

Wordpress ..... Avanzado

ZenDesk ..... Avanzado

Salesforce ..... Medio

Photoshop ..... Básico

## REDES SOCIALES



## BELINDA BAGES

FORMADORA Y CONSULTORA EN MARKETING DIGITAL

“Bilingüe, diplomada en Management Internacional, especialización Marketing también Certificada Google AdWords y Cartelería Digital ,tengo una experiencia profesional de 15 años en: Publicidad, Hostelería y Nuevas Tecnologías. Gestiono mis proyectos y trabajos con implicación, transparencia y motivación.”

## ESTUDIOS



### CERTIFICACIONES

- 2015 : **Certificación Google Adwords**
- 2015 : **Certificación en Digital Signage** por el DSEG
- 2014 : **First Certificate Of English**, de la Universidad de Cambridge

### ESTUDIOS

- 2002 : **Diploma de Estado en Management Internacional, especialización Marketing**, de la escuela KEDGE (Grupo ESC)
- 1998 : **Bachillerato Opción Internacional en Economía y Ciencias sociales** de Lycée International de St. Germain-En-Laye
- 1998 : **Diploma de Español Como Lengua Extranjera**, por el Instituto Cervantes

## EXPERIENCIA LABORAL



### May. 2013, Agente Soporte Técnico ElTenedor.es (TripAdvisor Inc), Barcelona

Entender y gestionar el programa de gestión de reservas, de manera a atender a los restaurantes (**B2B**) en su uso y **posicionar el programa** como herramienta de gestión indispensable en el sector hostelero. Medición del trabajo a través de **Zendesk**. Optimización de llamadas con el uso de Salesforce.

### Resultado

- **Fidelización de clientes** gracias al **nivel avanzado** en las versiones 1 y 2 del programa de gestión de reservas del restaurante
- Gestión e **identificación de necesidades** técnicas de restaurantes **VIP**
- **Cultura del servicio** con **formación** interna (dentro del equipo) y externa (telefónica a los restaurantes)
- Servicio de atención óptima, con **objetivos** trimestrales Zendesk **alcanzados al 100%**
- **Marketing relacional** integrado en el discurso cliente ante incidencias e insatisfacciones, y un **índice de satisfacción medio del 90%**
- **Flexibilidad** frente al crecimiento de la empresa, con llamadas tratadas en **Francés, Castellano e Inglés**.
- **Puente** entre la voz del **usuario** y **jefes de producto** materializada a través de propuestas de mejoras (Kaizen).



### Nov. 2011 - Mayo 2013, Agente Calidad ElTenedor.es (TripAdvisor Inc), Barcelona

Gestión del contenido de las fichas restaurantes (B2B) en el portal

#### Resultado

- Experiencia en una **Start-up** y evolución en una estructura creciente
- **Elaboración y puesta en marcha** de **procedimientos** para homogeneizar contenidos y hacer que el portal sea cualitativo.
- Trabajo controlado a través de **objetivos mensuales alcanzados al 90%**

### Jul. 2004 – Oct. 2011 - Autónoma Hostelería Mireia Gourmet, Barcelona

Hacer rentable la empresa analizando y agilizando las herramientas de gestión en el sector del catering y comidas preparadas.

#### Resultado

- **Marketing de contenido:** Realización del contenido de una primera **web** básica. En Dic. 2010, lanzamiento de la versión 2, más completa (ver web en el enlace lateral) y ofreciendo la posibilidad de pago on-line.
- **SEO** : contenido online revisado, actualizado y difundido mensualmente con NewsLetters, e-mailings. Palabras clave destacadas en los diferentes textos.
- **SEM** : Realización de una campaña Google Adwords con un presupuesto mínimo y un estudio de palabras clave que nos llevo a primeras plazas durante una semana.
- **Red Social:** creación y mantenimiento mensual de la página en Facebook.
- Empresa **rentable** con la gestión y acciones tomadas en los departamentos: **financiero (cuenta de explotación, balance), comercial, logístico y recursos humanos. Traspaso** del negocio comidas preparadas y puesta en marcha de la actividad **catering online**.

### 2003 – 2004 - Ejecutiva de Cuenta Junior Valverde / De Miquel, Barcelona

Análisis, identificación y satisfacción de las necesidades del cliente en cuanto a la publicidad sobre su producto o servicio.

#### Resultado

- **Gestión** de la nueva **cuenta:** Productoras de flor de sal en Mallorca.
- **Creación del envase** que acepte los requisitos de **conservación** de la flor de sal y al mismo tiempo que este acorde con la tendencia **estética** del mercado; el conjunto con **costes** de producción mínimos.
- **Puente moderador** entre las exigencias del cliente, y el equipo creativo.

**NOTA:** Integración de la Agencia de publicidad BGC Consulting en Barcelona, La empresa Varese del Puerto de Valencia, AirFrance, France Telecom y British Telecom, en París, con el propósito de realizar prácticas en el cuadro de mis estudios secundarios y universitarios

## Currículum V.

En mi currículum describo los estudios, certificaciones, experiencia laboral, así como conocimientos, desarrollados a

lo largo de estos 15 años de experiencia profesional. He creado este currículum basándome en diferentes plantillas y lo he pasado a formato PDF por lo que se puede descargar e imprimir. Si tuvieran cualquier consulta acerca de cómo hacer un currículum o sobre mi recorrido profesional, no duden en [contactar](#) conmigo.