

# 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 EITenedor.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.

---

## Sobre Mi

Buenos días, me llamo **Belinda**.

Soy autora y creadora de este **Blog de Formación en Marketing Digital**. Para conocerme un poco mejor, este es un resumen de mi recorrido **formativo** y **profesional**.

### Mi Formación

#### **Escolar / Universitaria**

- **Bachillerato Opción Internacional** (Francés, Español) en **Económicas y Sociales**, en el Instituto Internacional de Saint-Germain-En-Laye (París).
- **Licenciatura en Management Internacional, especialidad Marketing** en la escuela de comercio KEDGE Business School. El programa de estudios se desarrolla tanto en Francia como en España, por lo que se cuenta con la **doble titulación** en ambos países.

#### **Idiomas**

- DELE Diploma de Español como Lengua Extranjera, por el Instituto Cervantes de París
- First Certificate of English por The University of Cambridge

- Francés nativo

## Certificaciones

- Certificación Google Adwords en Fundamentos de Adwords y Publicidad vídeo (YouTube)
- Digital Signage Certification en Digital Signage Group Expert

## Mi Experiencia Profesional

1. Ejecutiva de cuentas Junior en Agencia de Comunicación y Publicidad. Asistí a la realización de campañas publicitarias en Televisión (rodaje de spot publicitario) para un marca de lencería femenina (Gemma). También elaboramos un pack para bragas de la marca Woman's Secret. Finalmente me atribuyeron, junto con el equipo creativo, el proyecto de creación de packaging para un producto alimentario "Flor de Sal" cuyo envase estuvo premiado.
2. Socio-fundador de negocio propio en hostelería. En esta experiencia tuve la oportunidad de realizar tareas diversas y diferentes como negociación con proveedores y clientes, gestión contable (cuenta de explotación, caja, compras), atención al cliente; y la que más me gustó como la elaboración y puesta en marcha de estrategia marketing offline (folletos, catálogo, tarjetas, etiquetas) y online (visibilidad en redes sociales, creación de contenido website, implementación del sistema paypal, campañas según temporadas).
3. Agente de calidad y luego agente de soporte B2B (business to business, en este caso mis interlocutores son los restaurantes) en portal de reservas online. La principal actividad es darle soporte técnico a los restaurantes que utilizan el programa de gestión de sala, así como atención al cliente y gestión de incidencias, manteniendo un índice de satisfacción óptimo.

4. Paralelamente a ello, desarrollo este blog de formación en Marketing Digital, porque hoy en día internet y las redes sociales son más que una evidencia en la estrategia empresarial. Al mismo tiempo siguen siendo entornos nuevos en los que puede resultar difícil desenvolverse. Por ello, contando con esta formación y experiencia, ofrezco servicios de freelance como formadora en Marketing Digital y creadora de contenido.

Para ver más, pulsa aquí:

