

MARCELA CIFUENTES LONDOÑO
Teléfonos: Fijo: +57 (2) 8932072 – Móvil: +57 317 4303013
Av. 4B Norte No. 52N – 76, Apto. 413 Cali
mcifuentesl@yahoo.com
<http://co.linkedin.com/pub/marcela-cifuentes-londoño/30/431/b54/>

Perfil Profesional

Profesional en Economía con amplia experiencia en áreas directiva, administrativa y comercial. Grandes habilidades interpersonales, facilidad para trabajar en equipo; gran sentido de compromiso. Excelentes relaciones interpersonales. Capacidad para liderar proyectos y gestionar equipos de trabajo orientándolos al logro de resultados y mejoramiento continuo. Habilidad para trabajar bajo presión.

Experiencia Laboral

AIRES MODERNOS SAS

Departamento Comercial

Cali, Agosto de 2016 a la fecha

- Encargada de relaciones comerciales pre y post venta para personas naturales, establecimientos comerciales y/o empresas.

GREEN WASH COLOMBIA SAS

Líder de Proyecto

Cali, Septiembre de 2015 a Febrero de 2016

- Encargada de implementar la puesta en marcha del proyecto Green Wash Colombia.
- Encargada de diseñar la estrategia comercial y de comunicaciones del proyecto.
- Responsable de la elaboración de informes de gestión periódicos, de acuerdo a los requerimientos de los socios.
- Responsable de la auditoría contable.
- Encargada de realizar investigación de mercado.
- Responsable del proceso de selección, contratación y capacitación del personal.

COMMUNITY MANAGER

Cali, Junio de 2014 a la fecha

- Encargada del manejo de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y actualizaciones de las páginas web de empresas pequeñas como CERC ROOSEVELT, HUMAN AESTHETIC, ACADEMIA DEPORTIVA VERSUS.

BEAUTY GARDEN SAS

Gerente Comercial

Cali, Junio de 2013 a Abril de 2014

- Encargada de la consecución y negociación de inventarios con proveedores así como la estrategia de comercialización y venta de los mismos.
- Responsable por la auditoría contable

- Responsable de investigar las tendencias de la moda con el fin de encontrar los proveedores adecuados para la tienda.

ASOCIACION DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES REGIONAL SUROCCIDENTE

Directora Ejecutiva y Representante Legal

Cali, Septiembre 2010 a Abril 2013

- Responsable del área Administrativa, comercial y operativa de la oficina Regional Suroccidente, liderando las actividades, desde el diseño y estructuración de la planeación financiera hasta el seguimiento y control de resultados.
- Responsable del crecimiento de número de asociados con el fin de mantener una operación rentable y estable, con una adecuada administración de riesgo y con generación de valor.
- Encargada de la representación legal de la Asociación a nivel Regional.
- Encargada de la planeación estratégica y financiera de las actividades a desarrollar en la Regional.
- Responsable de la preparación y presentación de informes para Junta Directiva Regional y Asamblea Regional.
- Encargada de la planeación de estrategias para comercializar las afiliaciones, las actividades académicas, lúdicas y culturales.
- Integrante de los comités de la regional frente a entidades aliadas.
- Responsable del manejo de los recursos financieros e indicadores de gestión de la Regional.
- Encargada de las relaciones con la Junta Directiva Regional, Junta Directiva Nacional, Gerencia Nacional, Subdirección de Capítulos, Dirección de Servicio, Desarrollo Profesional, Universidad de los Andes, Afiliados, posibles afiliados.
- Encargada de las relaciones con aliados comerciales.
- Responsable de la elaboración del presupuesto anual de funcionamiento de la Regional.
- Elaborar y desarrollar estrategias tendientes al crecimiento en número de afiliados tanto para la Regional como adscritos a los convenios.
- Encargada del análisis del recaudo vs la facturación de los afiliados y conciliación de pago con la sede Nacional.
- Encargada de negociar nuevos convenios para aumentar la cobertura en beneficios para los afiliados.

Logros:

- Posicionamiento de la Regional de la Asociación frente a la sede Nacional y frente a la Región Suroccidente del país.
- Crecimiento sostenido en número de afiliaciones a partir de 2010.
- Disminución del 70% de la deserción de afiliados mediante un plan de fidelización aplicado a partir de 2011.
- Crecimiento de las actividades lúdicas y culturales desarrolladas en la sede de la Regional.
- Posicionamiento de las jornadas de empleabilidad.
- Aumento de ingresos obtenidos por comisiones de pólizas de salud.
- Normalización del envío de reportes de pagos desde la sede Nacional hacia la Regional.
- Normalización de los traslados de la sede Nacional a la Regional.

Reporte funcional: Junta Directiva Regional

Personas a cargo: 6

DISTRIBUIDORA HELIOPLOTTER

Administradora

Cali, Febrero a Diciembre 2009

Funciones:

- Responsable del mejoramiento continuo de los procesos internos de atención al cliente actual y potencial.
- Encargada del proceso de abastecimiento oportuno de papel para la distribuidora.
- Responsable de la recuperación de cartera.

Logros:

- Normalización de la cartera hasta llegar a una eficiencia del 85%.

GLOBAL ONE

Coordinadora de Ventas Cali – Norte del Valle

Cali, 2004 - 2007

Funciones:

- Selección y capacitación del equipo comercial a mi cargo para Cali y la zona Norte del Valle.
- Coordinar un equipo de ventas compuesto por 80 asesores comerciales en Cali y 30 en Norte del Valle incluyendo su director de zona.
- Responsable por el cumplimiento de la meta de ventas del equipo comercial a cargo.
- Apertura y desarrollo del agente comercial en la zona Norte del Valle.
- Encargada de los negocios corporativos de la unidad comercial.
- Responsable del manejo de inventarios de equipos celulares para la zona Norte del Valle.
- Soporte permanente a los asesores comerciales en el cierre de ventas.
- Atención a clientes corporativos.

Logros:

- Cumplimiento del 90% de las metas de ventas en la zona Cali.
- En la zona Norte del Valle se alcanzó el 80% de cumplimiento en las metas de ventas en un período de 8 meses.
- Crecimiento del 70% de la fuerza de ventas.
- Aumento del 40% en la venta de negocios corporativos.

BELLSOUTH COLOMBIA S.A

Ejecutiva Corporativa de Atención al Cliente

Cali, 2001 - 2002

Funciones:

- Atención personalizada de los requerimientos de cada una de las cuentas corporativas asignadas.
- Manejo administrativo de las cuentas corporativas asignadas.
- Soporte comercial y de servicio al cliente permanente para cada cuenta.
- Intermediación entre el contacto de cada una de las cuentas y las diferentes áreas de la empresa.

Logros:

- Obtención de un índice de satisfacción del 85% en las cuentas asignadas por la vicepresidencia comercial.
- Disminuir el índice de retiros de los abonados pertenecientes a las cuentas asignadas en 90% respecto a los años anteriores.
- Crecimiento sostenido del número de abonados por cuenta.

COCELCO S.A
Ejecutiva de Atención al Cliente
Cali, 1998 - 2201

Funciones:

- Atención personalizada a clientes individuales.
- Soporte post venta.
- Dar respuesta oportuna y asertiva a las reclamaciones personales y/o escritas de los clientes.
- Desarrollar el proceso de retención de clientes.

Logros:

- Alto porcentaje de satisfacción de los clientes atendidos.
- Resolución oportuna del 90% de las reclamaciones recibidas.
- Obtención del 70% de respuestas positivas al proceso de retención.

Estudios

Economía

Universidad de San Buenaventura
Cali, Septiembre de 1998.

Diplomado Servicio al Cliente como Estrategia Competitiva.

Pontificia Universidad Javeriana.
Junio 19 a Noviembre 07 de 2002

Estudios no formales

Gerencia de Proyectos, Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes, 2011 - Cali
Gestión de Riesgo Financiero y Operativo, Asociación de Egresados de la Universidad de los Andes, 2011 - Cali
Herramientas de ventas, 2004 - Cali
Cuidar el Cliente, la Esencia de las ventas hoy, 2004 – Cali
Curso básico en Administración de Proyectos, 2001 – Cali
Técnicas de Servicio al Cliente, 2000 – Cali

Datos Personales

Fecha de nacimiento: Santiago de Cali, junio 15 de 1973

Estado civil: Casada. Dos hijos.