



María Manuela Secchiari

17/10/1992, Argentina
3 de Febrero 1616, San Fernando (1646), Buenos Aires

Soltera - CUIL/CUIT: 27-36942647-3
Tel. 4746-7281 – Cel. 1558136446
manusecchiari@gmail.com
www.manusecchiari.com.ar

Formación académica

Estudios universitarios *Universidad de San Andrés (2011- 2015)*
Título: **Licenciatura en Comunicación**
Beca “Universidad de San Andrés” a la excelencia académica
Promedio: 8.91

Estudios secundarios *Instituto Nuestra Señora de la Misericordia (2007-2010)*
Título: **Bachiller en Economía y Gestión de las Organizaciones**
Abanderada y Diploma al mejor promedio de graduación
Promedio: 9.33

Cursos *#ModoCliente - Telefónica (2017)*
LEAD: Decisiones en acción - IAE Business School (2016)
Metodología del Diseño - Telefónica (2016)
TRP: Técnicas de Resolución de Problemas - Telefónica (2016)
Leadership for change – Universitas, Telefónica (2015)

Experiencia laboral

Noviembre 2015 - Actualidad

Analista de Marketing (Programa de Jóvenes Profesionales “Talentum”)
TELEFÓNICA S.A.

Relevamiento y mapeo de los *Customer Journeys* actuales asociados a las Experiencias de Compra de los clientes del segmento B2C, identificación de sus “*pain-points*”, y diseño de los *Customer Journeys* ideales, a partir del análisis de diferentes indicadores/inputs de información (encuestas de satisfacción, estudios de demanda, *benchs*, monitoreos de atención), de las interacciones que los clientes tienen con la compañía y de la forma de ejecución de los distintos procesos del negocio.

Identificación de la causa raíz de los motivos de llamadas al *Call Center* y No Resoluciones.

Diseño del plan de mejora, con foco en la digitalización, basado en los análisis anteriormente mencionados y acompañamiento a las áreas operativas en la implementación de las acciones que lo componen, con el objetivo de incrementar la satisfacción y, como consecuencia, la fidelidad de los clientes.

Septiembre 2015 - Noviembre 2015

Redactora
AVENIDA.COM

Generación y organización de contenidos.
Redacción publicitaria de productos publicados en el sitio.
Carga de productos en la plataforma.
Participación en el armado de las políticas de redacción de la empresa y en la planificación del nuevo sitio.

Marzo 2014 - Noviembre 2014

**Asistente (Programa “Alumnos Ayudantes”)
UNIVERSIDAD DE SAN ANDRÉS – LABORATORIO DE MEDIOS**

Registro audiovisual de charlas, eventos y conferencias.
Edición de registros audiovisuales.
Producción y armado de videos institucionales para su publicación.

Enero 2014 - Marzo 2014

**Pasante
IMAGINITY – SERAGINI DESIGN S.A.**

Búsqueda de empresas y generación de bases de datos.
Generación de reuniones con posibles clientes.
Envío y seguimiento de e-mails.
Gestión y seguimiento de proyectos asignados.

Octubre 2012 - Junio 2014

**Co-fundadora y administradora
CATAVINOS.COM.AR**

Armado y mantenimiento de la página Web (e-commerce).
Optimización de los motores de búsqueda.
Administración de Redes Sociales.
Coordinación de tareas de marketing y publicidad online.

Idiomas

<u>Español</u>	Nativo
<u>Inglés</u>	Nivel avanzado - <i>Cultural Argentino-Británica de San Isidro</i> <i>Preliminary English Test</i> - Calificación: <i>Pass with merit</i> <i>First Certificate Exam</i> - Calificación: B <i>Certificate in Advanced English</i> : 2 años

Habilidades

<u>Informática</u>	Excelente manejo de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) Excelente manejo de programas de edición de video (Adobe Premiere Pro, Sony Vegas) Muy buen manejo de Redes Sociales y Herramientas Web (Google Analytics, Adwords, Wordpress) Conocimientos básicos de programas de edición de imagen (PhotoShop y Adobe Illustrator)
--------------------	--