

# ISABEL CRISTINA CHAPARRO GARCÍA

Mi experiencia laboral comienza en el área comercial de empresas multinacionales de consumo masivo, aplicando el enfoque en CRM y marketing relacional.

Continúa como consultora CRM para PYMEs y actualmente en Gestión del Cambio y Liderazgo Transformacional.

Enfocada en la formación a equipos de venta, obtuve un máster en formación de profesionales de la formación, con especialización de formadores en empresas y consultoría.

Premios: Beca "Programa Prest&Gio" de P&G Colombia y "Mejor implementación de software CRM" otorgado por Sandvik Coromant -Suecia.



## EXPERIENCIA PROFESIONAL

2018-actual	Formación y Consultoría ENJOYCHANGE – THE JOY MANAGEMENT INITIATIVES S.L	Iberoamérica
	<ul style="list-style-type: none"><li>Creo soluciones de consultoría y formación utilizando metodologías basadas en tecnologías sociales prácticas como la Teoría U y las investigaciones sobre el Campo Social Generativo en el MIT (Boston, MA, EE. UU.), el aprendizaje organizacional y cambio sistémico.</li><li>Acompaño a líderes a que puedan <b>reconocer y transformar su propio estilo de liderazgo</b> para ejercer una Presencia Transformadora en sus entornos personal y laboral.</li></ul>	
2010 – 2018	GESEM FORMACIÓN Y CONSULTORÍA	Barcelona- España
	<i>Consultoría:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Ajuntamiento de Rubí: Programa de consolidación de la plantilla.</li><li>Servei d'Ocupació de Catalunya: Programa Suma't y Formación en competencias al personal técnico de oficinas que intervienen en la gestión de ofertas de ocupación.</li></ul> <i>Formación:</i> <p>Impartición de Formación para el área de habilidades personales: Gestión de Conflictos, Inteligencia Emocional, Comunicación Asertiva, Gestión del Tiempo, Atención al público, Desarrollo del Rol Administrativo y de secretario/ria, entre otros.</p>	
2009-2010	Service Formation (HR) GROUPAMA NORD-EST	Reims- Francia
	Investigación de máster: estudio de caso: de la transferencia "sur terrain" de la inversión en formación a vendedores. Programa de embarque para nuevos representantes de ventas.	

- 2007-2008                      Formación y Consultoría CUENTA PROPIA                      Medellín - Colombia
- Formadora en empresas y universidades en desarrollo de Técnicas y Habilidades de negociación y ventas para colectivos de ingenieros, abogados y vendedores.
  - Desarrollo de proyectos de Consultoría en CRM (Customer Relationship Management) y servicios de segmentación de clientes y Customer Journey en PYMES.
  - En ASTECO S.A., como resultado del acompañamiento al equipo de ventas y la dirección durante 8 meses: premio “Mejor implementación de software CRM” otorgado por Sandvik - Coromant - Suecia- entre sus distribuidores a nivel mundial.

- 2006 –2007                      CONFECCIONES LEONISA S.A.                      Medellín - Colombia
- Coordinadora de Compras.*
- Coordinadora de compras de suministros para el proceso productivo. Abastecimiento nacional e internacional para la compañía y sus afiliadas en integración vertical.
  - Encargada de identificar aspectos de mejoramiento en los procesos para optimizar la capacidad de respuesta del área.

- 2003 –2006                      COMPAÑÍA DE GALLETAS NOEL S.A.                      Medellín- Colombia
- Coordinadora Nacional CRM:*
- Encargada de coordinar a nivel nacional el programa de fidelización y desarrollo de clientes para el canal tradicional.
  - Responsable de los módulos comercial, financiero y logístico del programa, coordinaba el equipo de implementación en el cliente.
  - **Segmentación de clientes y marketing relacional** según metodología de Pepper & Roggers, EE. UU.

- Category Manager*
- Encargada de desarrollar la categoría de galletas en alianza con las grandes cadenas para propiciar el crecimiento y rentabilidad de la categoría y las marcas agregando valor al consumidor.
  - Encargada del **diagnóstico e implementación de las tácticas de la estrategia de CRM** para los clientes del canal mayorista del país con el fin de asegurar su permanencia en el largo plazo y una gestión rentable.

- 2002                                      PROCTER & GAMBLE COLOMBIA                                      Barranquilla- Colombia
- Customer Business Development – CBD*
- Ganadora del **Programa Prest&Gio** que otorga beca y vinculación laboral.
  - **Responsable del crecimiento en zona de ventas** (canal Tradicional y canal Farmacia) por medio de ejecución de iniciativas propias de fidelización. Responsable del 60% de la distribución de la marca Vick's a nivel nacional.
  - Proyecto de **replicación de sistemas de visibilidad** en tienda del caso de éxito de P&G (sur Asia /Malasia) -por la equivalencia de estructura con el mercado local- de venta al detalle en tienda.
  - Encargada **Formación y Desarrollo** de vendedores exclusivos para las marcas P&G en los distribuidores y entrenamiento del resto del equipo de ventas en el manejo de la línea de productos de P&G.

## FORMACIÓN

---

2008 - 2010      Université de Reims, Francia y Universitat Rovira i Virgili, España.

Máster en Formación de Formadores -Mundusfor, especialidad: Formadores en empresas y Consultoría.

1998-2003      Universidad EAFIT      Medellín, Colombia

Licenciatura en Negocios Internacionales, especialidad: Gerencia internacional.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

---

- Coaching Ontológico. OMP Consulting y Compañía de Galletas Noel S.A. 10 meses de entrenamiento.
- Diplomado en Gerencia de Ventas. Universidad EAFIT. Programa de extensión universitaria, 6 meses.

### Habilidades

- Pensamiento estratégico y sistémico,
- Capacidad de análisis y síntesis,
- Excelente comunicación oral y escrita,
- Capacidad de liderazgo, trabajo en equipo, habilidades de negociación y ventas.

### Actitudes:

- Apasionada y curiosa por las personas, trabaja bien equipo y es líder natural,
- Optimista, con sólidas habilidades interpersonales,
- Proactiva, inspirada por encontrar soluciones óptimas a los retos,
- Capacidad para gestionar el cambio, enfocando visiones compartidas.

### Idiomas

- Inglés:            Nivel C certificado.
- Francés:        Nivel C certificado.
- Catalán:        Nivel B certificado.
- Castellano:    Lengua Materna

### Otros:

- Dispongo de carné de conducir y permisos de trabajo de comunitario europeo.