

MARCELA ACERO FLOREZ
MAF

Celular: 315 885 73 91
E – mail: macero@livoreser.com
aceroma@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Tecnóloga en Administración Hotelera con una trayectoria que ha demandado desarrollar varios frentes de trabajo, todos direccionados con el manejo comercial, atención al cliente, relaciones públicas, cumplimiento y desarrollo de nuevos negocios.

Para MAF la comunicación es el factor determinante que, desarrollado de una manera eficaz al interior de las organizaciones, disminuye la ejecución de reprocesos y mejora la calidad del tiempo laboral.

EXPERIENCIA LABORAL

LIVORE ® Renovemos el SERvicio ®

www.livoreser.com

Directora de Proyectos
Facilitadora de Procesos

2019-Actual

Lanzamiento oficial del proyecto durante ANATO, feria turística en Bogotá en febrero de 2020. Preparo y desarrollo las intervenciones de grupo(D.R.) a los diferentes equipos de trabajo en los establecimientos que dentro de la industria del servicio requieren nuestro apoyo.

La vinculación a partir del año 2015 a la fecha, como voluntaria y facilitadora con la Fundación Plan 100 mil sonrisas y su club exploradores de la verdad; me ha permitido ejecutar para los diferentes grupos de niños y jóvenes, clases que bajo la dinámica de aprendizaje funcional permiten a cada integrante la implementación de nuevas formas y estrategias para mejorar su entorno vivencial.

MAF Comunicaciones y RRPP

www.mafcomunicacion.com

Directora de Proyectos

2009-2019

Asesor y acompaño el desarrollo de diferentes campañas y proyectos de marca a un portafolio de clientes determinado.

Gestiono la ejecución de diferentes eventos corporativos y manejo de la operatividad del desarrollo de los mismos, muchas veces acompañados de actividades BTL que permiten la penetración en diferentes mercados de maneras más asertivas.

Soy la imagen comercial para Televisión de diferentes marcas con productos familiares de consumo masivo. **(ACTUAL 2021)**

PARQUE AGROPECUARIO DE LA SABANA S.A., Zipaquirá**2007-2010**

Directora de Comunicaciones y Servicio al Cliente

Manejo de relaciones públicas con gremios agro y pecuarios, Medios de comunicación masiva, Procedimientos de la norma de gestión de calidad en servicio al cliente.

Logros:

- Conseguí el exitoso posicionamiento del parque en los diferentes medios de comunicación del país, basado en una estrategia de comunicación eficaz que genera importantes gestiones mensuales de free press.
- Logré la consolidación de las comunicaciones internas de la compañía generando cada vez mejores canales que permiten un resultado eficaz del manejo de los mismos.
- Gestione y diseñe junto al departamento de mercadeo diferentes campañas y estrategias de comunicación para alcanzar diferentes mercados e incrementar ingresos por el público masivo de los fines de semana.
- Elaboré todas las comunicaciones que apoyaban el trabajo publicitario del parque.
- Lideré el P.R.S. (programa de responsabilidad social) de la Empresa.

XANTO PUBLICIDAD Y EVENTOS, Bogotá**2005- 2007**

Socia y Directora de Eventos

Creación y venta de la empresa y sus proyectos de desarrollo de campañas de comunicación, publicitarias y mercadeo.

Logros:

- Ejecute la apertura de un nuevo portafolio de clientes y mantenimiento de algunos que se encontraban en la base de la firma anterior a Xanto Publicidad
- Organicé y lideré los eventos de comunicación con sus respectivos cronogramas de viajes y eventos en las 5 ciudades más importantes del país para fuerzas de ventas de más de 1.200 personas
- Realice varios lanzamientos de productos nuevos en Bogotá, todo basado en estrategias de comunicación interna exitosas para las diferentes Compañías

HOTEL MORRISON, Bogotá**2003-2005**

Gerente Operativa

Responsable del manejo operativo de todos los departamentos del Hotel, posicionamiento de la marca, manejo de publicidad y promociones en medios de comunicación, control de presupuestos y ejecución de los mismos, control de inventarios de todas las áreas, manejo de caja menor de Gerencia, contratación con diferentes proveedores, autorización del ingreso de nuevas cuentas comerciales, entrevistas, selección y contratación de personal para los diferentes cargos del Hotel con el apoyo del Representante Legal.

Logros:

- Desarrollé diferentes negociaciones con varios medios de comunicación escrita para conseguir una mayor penetración en el mercado de nuestra imagen corporativa.
- Ejecuté y cumplí el presupuesto general del hotel con sus respectivas ventas mensuales, con una ejecución promedio mensual del 106% durante el segundo semestre del año 2003, del 98% mensual durante el año 2004 y del 107% mensual durante el primer semestre del año 2005.
- Logré mantener una tarifa promedio mensual de \$ 209.000 y un promedio de ocupación del 75% durante el último período laborado del 2005 (primer semestre).

- Conseguí que el incremento del total de los ingresos operacionales del hotel fuese del 13% mayor mensual, comparativamente con el mismo período del año anterior.
- Implementé el nuevo proceso de selección de personal por el método de competencias.
- Creé procesos y manuales de inducción para el ingreso de nuevo personal.
- Contribuí a la ejecución del presupuesto de capacitación para el personal operativo.
- Vinculé y desarrollé la afiliación de la nueva ARP con todos sus procesos.

HOTEL MORRISON, Bogotá

2001-2003

Gerente de Ventas

Manejo de las diferentes negociaciones comerciales, alianzas estratégicas con aerolíneas para conseguir capturar dicho mercado, visitas permanentes a las cuentas comerciales para lograr mantener excelentes relaciones comerciales dentro y fuera de la ciudad, organización de eventos para las empresas, organización de eventos y pautas publicitarias para incentivar el flujo de visitantes al hotel, ejecución del presupuesto comercial para el departamento de ventas,

Logros:

- Desarrollé alianzas estratégicas con diferentes aerolíneas (aces, aires) logrando penetrar en éste mercado de una manera exitosa.
- Creé un programa de incentivos para las empresas, consiguiendo que las reservas se incrementarían en un 25%.
- Efectué nuevas negociaciones comerciales con cuentas corporativas que se habían trabajado en el proyecto hotelero anterior al Morrison.
- Creé un sistema de alimentación para los huéspedes a quienes la Compañía pagaba todos sus gastos y se logró evitar de ésta manera que sus consumos fueran mínimos en nuestros restaurantes.
- Implementé programas internos para los huéspedes en la terraza del hotel y logré que obtuviéramos mejores ingresos por los consumos en nuestro bar y terraza, recreando con música y show en vivo entre otros.
- Contribuí a la realización de diferentes negociaciones con reconocidas boutiques para ofrecer a nuestros huéspedes como valor agregado artículos ó joyas que podían adquirir al momento de su check-out.
- Organicé eventos con algunas cámaras y asociaciones sin ánimo de lucro para diferentes beneficios.
- Vinculé al hotel a la página de hotels.com para generar reservas vía internet.
- Logré la vinculación y participación del hotel y su restaurante en el festival gourmet organizado cada año por la Fundación Corazón Verde para beneficio de las madres de policías y soldados muertos en combate.

HOTEL DE LA OPERA, Bogotá

1997-2001

Gerente de Ventas Y Relaciones Públicas

Responsable de la creación e implementación del desarrollo de todos los procesos relacionados con el área comercial y de reservas, publicidad con los diferentes medios de comunicación, organización de eventos, manejo de las relaciones públicas y comerciales con todas las cuentas corporativas del hotel dentro y fuera de la ciudad.

Logros:

- Promoví la venta del hotel y sus servicios sobre planos.
- Lancé nuestro producto en medio de una crisis política que sufría el país en ese momento, logrando total aceptación del público y conseguí atraer a éste sector de Bogotá visitantes de todas partes del país.
- Desarrollé la vinculación del hotel a medios en internet, como la página de worldress para generar mayor número de reservas.
- Realicé alianzas estratégicas con diferentes aerolíneas y mayoristas extranjeros para promover nuestros servicios en sus agencias de Europa.
- Promocioné diferentes programas y planes de fin de semana con restaurantes de la ciudad y de la zona incluyendo los nuestros, con esto logré capturar el mercado de la zona norte de la ciudad y visitantes de otras ciudades consiguiendo que las reservas para los fines de semana se incrementarán en un 45%.
- Creé los planes para aniversarios y noches de bodas logrando obtener un excelente resultado en las ventas de los mismos.
- Organicé alianzas con las diferentes cámaras de comercio de algunas embajadas, consiguiendo que sin estar afiliados a éstas, sus funcionarios y juntas directivas hicieran uso de nuestros servicios.
- Capturé todo el mercado institucional y político del sector, logrando posicionar la marca del hotel y sus servicios dentro y fuera de nuestras instalaciones.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Tecnóloga en Administración Hotelera, Unitec, Bogotá, 1997
- Diplomado en Gerencia Estratégica de Mercadeo & Ventas de servicios Hoteleros, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 1999
- Diplomado en Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional, EAN-FENALCO, Bogotá, 2004
- Diplomado en Alta Dirección de Hoteles, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, julio – noviembre 2005

CURSOS Y SEMINARIOS

- Francés, Alianza Colombo Francesa, Bogotá, 2002
- Curso Taller en Gestión Cultural y Desarrollo Socioeconómico, Universidad del Rosario, Bogotá, 2000
- Curso de vinos y calidad, Hotel Victoria Regia, Bogotá, 1995
- Seminario de calidad total, Hotel Bogotá Royal, Bogotá, 1994
- Inglés, Centro Colombo Americano, Niveles I, II, III y IV, Bogotá, 1993
- Desarrollo de Programa Diseña y Emprende 2019 con COOMEVA, Bogotá, marzo a Julio de 2019
- Curso, Miércoles de Propiedad Intelectual con la SIC, Bogotá, Julio de 2019
- Taller, Registro de Marca con la SIC, Bogotá, agosto de 2019

MARCELA ACERO FLOREZ
@mafcomunica