

CAROLINA COLLAO PIZARRO

Experiencia de Clientes | Customer Experience (CX) | UX

Santiago, Chile | +56 9 8865 5663 | carolacollao@gmail.com

LinkedIn: linkedin.com/in/carolina-collao-pizarro/

Web: carolina-collao.vercel.app/

PERFIL PROFESIONAL

Publicista con formación en Experiencia de Clientes (CX) y Experiencia de Usuario (UX), en diseño y optimización de Customer Journey, mejora continua y comunicación estratégica.

Experiencia en comunicaciones y marketing, análisis de experiencia digital y gestión de proyectos.

Capacidad para integrar comunicación, procesos y tecnología con foco en experiencia omnicanal, mejora de indicadores de servicio y cultura centrada en el cliente. Actualmente en formación en automatización e inteligencia artificial aplicada a procesos digitales.

EXPERIENCIA

Publicista – Gestión de Experiencia Digital

Comercializadora Allison Belleza | 2024 – Actualidad

- Definición y creación de contenido estratégico para canales digitales y presenciales, alineado a posicionamiento de marca y experiencia del cliente.
- Apoyo a la gestión de ventas mediante desarrollo de campañas y materiales comerciales orientados a conversión.
- Colaboración en diseño y producción de eventos formativos para clientes internos y externos, fortaleciendo la experiencia de marca.
- Apoyo en atención al cliente, contribuyendo a mejora en comunicación y resolución de consultas.
- Coordinación de contenidos y comunicación omnicanal para asegurar coherencia en puntos de contacto.

Comunicaciones Internas y Experiencia Organizacional

Proyectos con consultoras | 2016 – Actualidad

- Diseño y desarrollo de boletines internos estratégicos (29 ediciones continuas).
- Creación de contenidos orientados a fortalecer cultura organizacional.
- Optimización de comunicación interna para mejorar comprensión de objetivos corporativos.

- Apoyo en iniciativas de experiencia del colaborador.

Coordinadora de Programación

Teatro SIDARTE | 2014 – 2015

- Gestión de programación anual y coordinación operativa.
- Supervisión de procesos logísticos y experiencia de usuarios internos y externos.
- Organización y seguimiento de proyectos institucionales.

EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES

- Certificación en Automatización e Inteligencia Artificial (en curso) – Desafío Latam | 2026
- Diplomado en Servicio y Experiencia de Clientes (CX) | 2025
- Certificación en Diseño de Experiencia de Usuario (UX) – Google, Talento Digital para Chile | 2025
- Licenciatura en Publicidad – Universidad Mayor | 2023
- Técnico en Gestión y Producción Cultural – Instituto Profesional Arcos
- Técnico en Fotografía Publicitaria – Instituto INCA – CEA Viña del Mar

COMPETENCIAS CLAVE

Customer Experience (CX) | Customer Journey Mapping | Experiencia Omnicanal | Voz del Cliente (VoC) | NPS | CSAT | Mejora Continua | Gestión de Reclamos | Transformación Digital | Automatización de Procesos | Análisis UX | Gestión de Proyectos | Cultura Organizacional

HERRAMIENTAS

UX y Diseño: Figma, Illustrator, Photoshop, InDesign, Canva

Desarrollo Web: HTML5, CSS, JavaScript, React, Git

Marketing Digital: Google Ads, Meta Ads

Gestión: Trello, Microsoft Office