

**MARIA MERCEDES COPETE GARCIA**  
**Móviles: 300-4535077 , 300-8467430 ; Telefax: 221-5937**  
**Email: MARIAMERCEDESCOPETE@Gmail.com**  
**Calle 56 B No. 46 - 39. Apto 102. Bogotá D.C.**



## **PERFIL PROFESIONAL**

Administradora de Empresas interesada en Gestión comercial, Mercadeo, Servicio al cliente, Sales Coaching ó Capacitación comercial. Con experiencia y conocimiento en Mercadeo, ventas, administración y operación, presupuestos y procesos comerciales. Análisis, aplicación e implementación de estrategias de mercadeo, apertura de nuevos mercados, posicionamiento de marca, investigación y desarrollo de productos/ servicios, planes estratégicos de ventas, Servicio al cliente interno y externo. Capacitadora y facilitadora en procesos de entrenamiento, motivación y liderazgo a grupos de mercadeo y ventas. Habilidades en comunicación, aptitud para el manejo de clientes, comunicación asertiva en equipos de trabajo orientada al mejoramiento de procesos comerciales, resolución de problemas con enfoque a resultados. Nivel intermedio de inglés y manejo de herramientas Ofimática.

## **AREAS DE COMPETENCIA**

### **Experiencia:**

1. Planes estratégicos de ventas y mejoramiento de procesos comerciales enfocado a resolución de problemas.
2. Implementación de estrategias de mercadeo.
3. Manejo y administración de clientes bajo gestión de Marketing Relacional enfocado a consecución de nuevas cuentas y estrategias de fidelización.
4. Estrategias y procesos de comunicación y Sales Coaching, capacitación y entrenamiento comercial motivación y liderazgo al personal comercial y de mercadeo.

### **Habilidades:**

- |                                                |                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Identificación de oportunidades             | 7. Trabajo en equipo            |
| 2. Desarrollo unidades estratégicas de negocio | 8. Planificación y organización |
| 3. Orientación al logro                        | 9. Toma de decisiones           |
| 4. Resolución de problemas                     | 10. Manejo de Comunicación      |
| 5. Atención al cliente                         | 11. Recursividad                |
| 6. Escucha activa                              | 12. Creatividad e innovación    |
|                                                | 13. Iniciativa                  |

## **EXPERIENCIA LABORAL**

### **BROWNIE'S BAKERY**

Consultor en Mercadeo y Ventas

2014

1. Gestiono el modelamiento de negocio, mercadeo estratégico, endomarketing, valores corporativos, marketing personal, estrategia de marca y priorización de estrategias.
2. Coordino el plan de investigación de mercados, teniendo en cuenta variables como el entorno, la competencia, segmentos, tendencias de mercado, entre otros.

3. Coordino el plan de mercadeo estableciendo recursos, responsables, presupuestos, tiempos, tareas y en general actividades para llevar a cabo el plan de trabajo.
4. Promuevo el diseño de imagen corporativa del proyecto, rediseño de portafolio de producto y material publicitario P.O.P.
5. Planeo estrategias de medición para confrontar objetivos y metas Vrs. Resultados de la primera fase del plan de mercadeo.
6. Coordino planes de compra, plan de gestión comercial, mapa de servicio y gestión de negocios.

## **FARMASANITAS S.A.S**

*Coordinadora Comercial Regional*

2013

1. Lideré la dirección comercial de los puntos de venta de la regional a cargo en diferentes ciudades del país. Desarrollé planes estratégicos en la zona para la implementación de nuevas estrategias de mercadeo y ventas enfocado a resultados comerciales, administrativos y operativos en cada punto de venta.
2. Dirigí y lideré un equipo de ventas, y realicé entrenamientos comerciales al personal en Sales Coaching, cultura del cliente, motivación al logro, superación personal y liderazgo.
3. Desarrollé la logística y ejecución de eventos de lanzamiento y promoción de nuevos productos y acompañamiento publicitario en eventos de la marca.
4. Implementé estrategias de divulgación y definí nuevos segmentos para direccionar el material publicitario.
5. Establecí control y seguimiento al nivel de servicio al cliente mediante herramientas como Mystery Shopper, para diseñar y promover programas de fidelización y perdurar ventas sostenibles.
6. Creé conjuntamente en equipo indicadores de gestión y planes de acción que se implementaron para control continuo y medición del cumplimiento de los presupuestos comerciales en cada uno de los puntos de venta.
7. Reestructuré el programa de entrenamiento ajustándolo a las necesidades de cada punto de venta, de modo que fuese más enfocado a resultados.
8. Implementé la utilización de Check list de actividades diarias en todas las áreas de los puntos de venta para mejorar el control y el cumplimiento de objetivos, los plazos estipulados y las metas comerciales.
9. Optimicé la capacidad instalada de personal, equipo tecnológico, recursos e inventario por puntos de venta, para asegurar un mejor nivel de servicio y agilizar procesos de entrega.
10. Para atención de requerimientos, quejas y reclamos de clientes externos, generé estrategias de mejoramiento de coordinación interna para asegurar el tratamiento adecuado y canalizar respuestas oportunas.
11. Mediante nuevos acuerdos y negociaciones, apliqué mecanismos de Visual Merchandising, para optimizar espacios y asegurar la correcta rotación de los productos.

## **NATURA COSMETICOS**

*Coordinadora comercial Orientadora*

2012

1. Realicé la coordinación comercial, acompañamiento de consultoras en procesos de ventas.
2. Realicé entrenamiento comercial del personal de la fuerza de ventas en Sales Coaching y motivación.
3. Desarrollé planes estratégicos para la implementación de nuevas herramientas de Marketing Relacional enfocado a customizar el cliente.
4. Desarrollé la logística y ejecución de eventos de lanzamiento y promoción de nuevos productos y acompañamiento publicitario en eventos de la marca.

5. Realicé seguimiento al equipo comercial para control continuo y medición de los planes de acción por ciclo con enfoque a resultados.
6. Realicé medición del nivel de satisfacción del cliente, seguimiento a tiempos de respuesta, soluciones oportunas, atención de quejas, reclamos y sugerencias.
7. Coordiné la logística de conferencias, Showrooms (tiempo de planeación, coordinación y montaje, manejo de presupuesto, utilización de recursos, manejo de material publicitario, seguimiento posterior al evento).

#### **DISINETCO LTDA**

*Coordinadora Comercial y de Mercadeo*

*2003 - 2012*

1. Desarrollé el Plan de Marketing aplicado a los clientes actuales y clientes potenciales.
2. Realicé entrenamiento comercial del personal de la fuerza de ventas y grupo de telemarketing de la compañía en Sales Coaching y motivación.
3. Implementé y coordiné los planes promocionales y la logística de eventos de promoción, ruedas de negocios, seminarios.
4. Coordiné de campañas de comunicación según plan estratégico, decoración interna en eventos y fechas especiales, realización y coordinación de todo tipo de actividades promocionales relacionadas con la empresa, actividades de marketing interno, desarrollo de actividades de marketing social, consecución y negociación de patrocinios para eventos.
5. Gestioné los procesos de preventa, venta y posventa, de los servicios de telecomunicaciones y redes de la compañía.
6. Presté apoyo y soporte al cliente, mediante implementación de estrategias de fidelización y Mercadeo relacional.
7. Realicé la gestión de coordinación comercial, acompañamiento a clientes, análisis de variables comerciales, análisis de los resultados de ventas y beneficios para los clientes.
8. Realicé programas de capacitación y entrenamiento a clientes en programas de informática especializados.

#### **PRACTICA PROFESIONAL DE GRADO**

*2004*

1. Realicé investigación, desarrollo e implementación de sistema de marketing relacional enfocado a mejoramiento de la calidad de relación con los clientes.
2. Rediseñé el programa de entrenamiento comercial ajustándolo al enfoque de Mercadeo relacional, de modo que fuese más a la cultura del cliente.
3. Implementé áreas de investigación de mercados, servicio al cliente, telemarketing y promoción y publicidad. (Establecimiento de funciones, grupos de trabajo, recursos).
4. Estructuré el plan de mercadeo, herramientas de fidelización y estrategias de ventas, lo que permitió introducir nuevos servicios en nuevos mercados.
5. Implementé diseño de imagen corporativa de la empresa y material publicitario P.O.P.
6. Desarrollé estrategias comerciales para lograr los objetivos de productividad y rentabilidad propuestos.

#### **COLSANITAS S.A**

*Asesora de Usuarios*

*2003*

1. Gestioné los procesos de preventa, venta y posventa, de acuerdo al perfil de cada cliente interesado en los planes de Medicina Prepagada.
2. Presté asesoría y soporte a nuevos clientes incluidos en la cartera de la compañía.
3. Gestioné estrategias de implementación y desarrollo de actividades para promoción de los productos en segmentos de mercado nuevo, especialmente clientes corporativos.

4. Realicé la gestión de coordinación comercial, acompañamiento a usuarios, análisis de variables comerciales, análisis de los resultados de ventas y plan de beneficios de los usuarios del plan de medicina prepagada.

## **MECOSOFT S.A**

*Asesora de servicio al cliente*

2002

1. Gestioné los procesos de preventa, venta y posventa, de acuerdo a los requerimientos de cada cliente en Módulos Contables como Cartera, Facturación, Inventarios, Pedidos, Compras, Tesorería, Nómina y Ventas.
2. Capacité y entrené equipos corporativos de personas en el manejo de los módulos contables, administrativos y financieros.
3. Presté apoyo y soporte al cliente, garantizando el cumplimiento de los estándares mínimos de manejo del software adquirido por cada cliente.
4. Gestioné estrategias de implementación y desarrollo de actividades para promoción de los productos en segmentos de mercado nuevo, especialmente clientes corporativos.
5. Realicé la gestión de coordinación comercial, acompañamiento a clientes, análisis de variables comerciales, análisis de los resultados de ventas y ventajas comerciales de los usuarios del Software.

## **FORMACIÓN ACADÉMICA**

<b>PREGRADO</b>	<i>Administración de Empresas</i> <i>Universidad Externado de Colombia</i>	<i>Abril 2005</i>
-----------------	-------------------------------------------------------------------------------	-------------------

<b>SECUNDARIA</b>	<i>Bachillerato Académico</i> <i>Colegio Eucarístico</i>	<i>Diciembre 1995</i>
-------------------	-------------------------------------------------------------	-----------------------

## **OTROS ESTUDIOS**

Gerenciamiento de Grupos comerciales y Puntos de venta <i>Friedman Group</i>	2013
---------------------------------------------------------------------------------	------

Programa Tutorial de Mercadeo y Ventas <i>Cámara de Comercio de Bogotá</i>	2007
-------------------------------------------------------------------------------	------

Programa de Consultoría Empresarial y Gerencial <i>Universidad Externado de Colombia</i>	2004
---------------------------------------------------------------------------------------------	------

Idioma Inglés (Nivel Intermedio) <i>Centro Colombo Americano</i>	1997
---------------------------------------------------------------------	------

## **INFORMACION ADICIONAL**

Intereses personales: Preparación de Pastelería y Repostería.  
Elaboración y decoración de manualidades y figuras decorativas.  
Libros y Literatura de mercadeo personal, crecimiento interior y superación; y Sales coaching.  
Voluntaria en Asociación de Protección Animal.  
Miembro de ministerio católico de música Iglesia Corpus Christi.  
Coleccionista de cine clásico y música universal.