


María Soledad Torres Villanueva

Ingeniera Civil Industrial

 +569 84185769

 soletorresv@gmail.com

Ingeniera Civil Industrial de la Universidad de Chile, bilingüe, con 12 años de experiencia laboral liderando equipos comerciales de industria proveedora de minería y construcción, y desarrollando la experiencia de clientes B2B. De perfil ejecutivo, orientada a los logros y a la armonización de equipos para el alto desempeño, se ha caracteriza por desarrollar y gestionar exitosamente equipos que permiten la continuidad operacional de sus clientes y rentabilizar las líneas de productos y servicios estratégicamente. Actualmente busca crecer profesionalmente en áreas comerciales/operacionales de empresas multinacionales, tanto en responsabilidades como en desafíos estratégicos. La motiva el desarrollo de carrera y la oportunidad de trabajar en el extranjero.

Antecedentes

- Nacionalidad: Chilena
- Lo Barnechea, Región Metropolitana.
- Idiomas: Inglés Nivel Alto hablado y escrito

Experiencia profesional

Octubre 2022 – A la fecha. Finning Chile – Gerenta de Cuentas Estratégicas Minería

Gerencia enfocada en liderar el desarrollo y ejecución del plan de cuenta de la cartera (Codelco, Lundin, Glencore, Teck y Kinross), a partir de una estrategia comercial que integre todos aquellos productos y servicios de Finning que sean altamente valorados por los clientes asignados.

- Construcción de relaciones comerciales de mediano y largo plazo
- Preparación de estrategias para proteger, crecer y diversificar la relación con clientes existentes y nuevos, identificando oportunidades de ventas cruzadas e incrementales.
- Identificación proactiva de espacios de mejora y/o desviaciones de los resultados esperados por los clientes al optar por los productos y servicios de Finning CAT, y desarrollar Planes de Recuperación/Planes de Fidelización en base a medición de la Experiencia de Cliente.

Mayo 2020 – Septiembre 2022. Finning Chile – Gerenta Comercial Customer Support Center

Gerencia enfocada en la Post Venta para Clientes de Construcción y Energía, para canal presencial y venta e-commerce. Responsable de todo el proceso de Venta end to end, asegurando la mejor experiencia de compra a nuestros clientes (en todos nuestros canales de atención).

- Diseñar e implementar la Estrategia de Atención Post Venta, balanceando capacidades actuales e implementación de nuevas tecnologías para ser más eficaz en la atención a cliente.
- Responsable de Generación de proceso de venta, Seguimiento y Facturación de los servicios en múltiples canales, asegurando la mejor experiencia de clientes.
- Identificación Oportunidades de Mejora en el proceso de Ventas a través de la Medición de Customer Experience (NPS), implementando Planes de Mejora transversales (multi áreas) para mejorar la experiencia de cliente.

Julio 2017 – Abril 2020. Finning Chile – Gerenta Comercial Sucursal Zona Centro

Gerente Sucursal enfocado en el Negocio de Equipos Compactos, responsable de la generación de nuevos negocios y alianzas estratégicas. Líder de un equipo de 30 personas, que tiene cobertura en la RM, V, VI y VII región, cuyo objetivo principal es alcanzar la excelencia operacional en la entrega de servicios a nuestros clientes.

- Responsable de Liderar y controlar los procesos operacionales y de seguridad en servicio técnico

- Responsable del Cumplimiento de la gestión comercial en Equipos, Repuestos y Servicios.
- Diseñar e implementar la Estrategia de Soporte al producto en Zona centro.

Mayo 2016 – Junio 2017. Finning Chile – Jefa de Soporte al Servicio y Contratos de Mantenimiento Chile-Bolivia

Responsable de Liderar y gestionar el soporte operativo y de gestión para sucursales operacionales de FINNING SUDAMERICA mediante metodologías de mejora continua con el objetivo de alcanzar un Servicio de Excelencia y lograr rentabilidad esperada del negocio de PostVenta.

- Responsable de implementar el Programa de Excelencia de Servicio, programa enfocado a la excelencia en los procesos de Servicio Técnico, alcanzando la categoría Oro a nivel Sudamérica.
- Responsable del desarrollo de Propuestas comerciales, abarcando todos los procesos de Planificación, Ejecución, Facturación y Renovación de Contratos de Mantenimiento para Chile y Bolivia.

Diciembre 2014 – Abril 2016. Finning Chile – Market Manager Minería

Responsable del Desarrollo de canales de venta, definiendo modelo de cobertura y capacitaciones de la fuerza de venta, acorde al producto y cliente en el mercado Minero.

- Diseñar e Implementar Soluciones Comerciales que agreguen valor al negocio de los clientes, en base al conocimiento de clientes y competidores, asegurando participación de mercado, ingresos, rentabilidad y lealtad de los clientes. Definiendo el modelo de negocios, cobertura, precios, modelo de atención, entre otros.
- Gestionar Soluciones según las distintas Familias de Productos, consistente en la negociación con proveedores, levantamiento de Costos y Eficiencia de los trabajos

Octubre 2013 – Noviembre 2014 - Finning Chile Segment Manager Clientes Retail y Forestal

- Diseñar e Implementar la Estrategia de Post Venta, Estrategia comunicacional y Operacional, para el segmento Retail y forestal en Industria de Construcción para Chile y Argentina.
- Responsable de desarrollar Soluciones en Servicios y Repuestos, Inventario, Comunicación interna y externa trabajando en conjunto con áreas de Marketing, Supply Chain y Demand Planning
- Responsable de Implementar el Plan de Fidelización a través de la acumulación de puntos, maximizando ventas, aumentando frecuencia y recompra del cliente.

Enero 2011 – Septiembre 2013 – Finning Chile – Project Manager Procesos de Servicio

- Asesorar en la correcta implementación y el funcionamiento de los procesos administrativos de gestión y productivos de Operaciones de Servicio Técnico desarrolladas en Chile, Bolivia y Uruguay, logrando una estandarización de los servicios.
- Desarrollar Estrategias de Gestión y Operación, para mejorar la Rentabilidad de Servicio y la Lealtad de los clientes.
- Diseñar y Ejecutar Proyectos de alto impacto, dentro de los cuales se destacan Modelo de Operación Fabrica Tolvas, Plan de Incentivos para el personal, Modelo de Facturación de Contratos, Modelo de Servicio y Operación de Sucursales.
- Soporte Post – Implementación de los Proyectos y Mejora Continua.

Formación académica

2014	Diplomado Marketing Decisional Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Chile
2005 a 2010	Titulada con Distinción Máxima de Ingeniería Civil Industrial en Gestión Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Chile
1992 a 2004	Estudios Enseñanza Media y Básica Colegio Saint Johns Villa Academy

Herramientas Informáticas

- ✓ Avanzado Manejo de Microsoft Office.
- ✓ SAP
- ✓ CRM

Otros Antecedentes

- ✓ Mentora del Programa MentoMujeres – Vaso Lleno Consultores, Año 2021
- ✓ Alumna Destacada de Ingeniería Civil Industrial, Universidad de Chile, Año 2010
- ✓ Directora del Congreso World Class organizado por la Universidad de Chile y Universidad Federico Santa María, año 2010
- ✓ Profesor Auxiliar Ramo Contabilidad, FCFM (Facultad Ciencias Físicas y Matemáticas), Universidad de Chile, año 2009-2010
- ✓ Alumno Ayudante ramo Evaluación de Proyectos – Contabilidad – Métodos Estadísticos para Economía y Gestión, FCFM, Universidad de Chile, año 2009-2010.
- ✓ Integrante de la Comunidad para la Bienvenida de Extranjeros de la FCFM, Universidad de Chile.
- ✓ Integrante de la Rama Deportiva de Basquetbol de la Universidad de Chile, año 2008.
- ✓ Integrante de My Team Equipo de Running y Natación, año 2018-2019