**Blanca Leiva Casado**mobile: +34 697 27 34 80 | e-mail: bleivacasado@gmail.com |
Linkedin: https://www.linkedin.com/in/blanca-leiva-b67a29115/

Profesional del área de operaciones con más de 6 años de experiencia promoviendo eficiencia y calidad en retail para departamentos de logística, customer service y administración. Durante ese tiempo, he desarrollado una visión holística que me permite conseguir los objetivos eficazmente y facilita la creación de sólidas relaciones profesionales con los clientes, ayudando así a la empresa a alcanzar el éxito y encontrar soluciones rápidamente. Tengo facilidad para identificar las necesidades del cliente y generar así oportunidades de negocio. Soy capaz de gestionar varios proyectos a la vez sabiendo priorizar en cada momento las tareas más relevantes para llevarlas a cabo con éxito. Soy práctica, organizada, motivada, y tengo la capacidad de adaptarme a distintos entornos adquiriendo nuevos conocimientos.

He desarrollado habilidades comerciales y en operaciones tanto en clientes B2B como B2C, nacionales e internacionales, siempre alcanzando los objetivos marcados y reportando directamente tanto al director como al CEO de la empresa.

**HABILIDADES**

• Liderazgo y planificación • Capacidad para resolver problemas

• Coordinación de departamentos • Gestión de prioridades y organización

• Habilidad de comunicación e integración • Trabajo en equipo e individual

**EXPERIENCIA PROFESIONAL**

**Operaciones y Customer success manager::** |Be.green Be.green; empresa dedicada al diseño de interiores a través de tu plataforma ecommerce de distribución nacional e internacional de plantas y bonsais así como todo lo relacionado con su cuidado y artículos de decoración. Reportando directamente al CEO.

**RESPONSABILIDADES**• Coordinadora de todas las consultas de los clientes vía email, air call o chat.

• Dar a los clientes toda la información acerca de sus pedidos, envíos, incidencias.

• Reporte semanal/mensual; KPI´s sobre los datos más relevantes en el Departamento Customer Service.

• Responsable de los procesos y estándares de calidad en el departamento en 3 países: Francia, Italia y España.

**LOGROS**

• Mejoras en el control de incidencias del transporte y aportando toda la información necesaria en las aduanas para que los pedidos lleguen en el periodo estimado, consiguiendo que el 90% de los pedidos lleguen en el tiempo estimado.

• Implementación de mejoras en el proceso de información a los clientes y en la operativa de envíos. Así como haber mejorado la conexión entre distintos departamentos: customer service, logística y gestión de stock.

• Mejoras en la gestión de stock en la web.Reduciendo en un 60% las incidencias por NO STOCK en los pedidos nacionales e internacionales.

• Desarrollo e implementación de estrategias para aumentar ventas ( promos, precios, contenido, etc) logrando un incremento de las ventas en un 30% en el último trimestre.

• Mejora en la eficacia de los procesos a seguir dentro del departamento de Customer Service y logística para obtener información, mejorando así la eficiencia del departamento. Se incrementó en un 50% los tickets respondidos diariamente.

 **Responsable del Departamento Administración, Logística y Comercial** |Beatriz Furest S.L. 2016 – 2020

Beatriz Furest; empresa de moda que se dedica a la producción y distribución nacional e internacional tanto de productos textil como de marroquinería, reportando directamente a la directora general de la empresa.

**RESPONSABILIDADES**

• Tareas administrativas, como pagos de todas las facturas, cheques, giros , reclamo de deudores morosos y verificación diaria de las transacciones de cuentas bancarias.

• Facturación de todas las ventas al por mayor y control del presupuesto.

• Planificar y coordinar la logística en cada colección, almacén y aduanas nacionales e internacionales.

• Seguimiento de la calidad de las prendas, cantidad, niveles de existencias, entregas, tiempos, transporte, costes y eficiencia.

• Dirigir, optimizar y coordinar el ciclo completo de pedidos, incluidas las solicitudes y quejas.

**LOGROS**

• Desarrollar negocios al obtener nuevos contratos, analizar problemas logísticos y dar nuevas soluciones.

• Trabajar en la negociación de ofertas de proveedores de transporte, estrategias de manejo y soluciones rentables.• Contribución importante al aumento de facturación por mejora en el proceso de comunicación continua con clientes nacionales e internacionales proporcionando el estado de los pedidos, pedidos pendientes, entregas, facturas y pagos.

• Gestión de la plataforma B2B para que los clientes puedan ver nuevos productos y hacer pedidos de las prendas más vendidas en sus negocios agilizando así el proceso de reposición.

**EDUCACIÓN**
**Master en Fashion Business Management**

 LCI BarcelonaBarcelona| 2016 - 2017

 **Marketing y Comunicación en Fashion and Luxury Businesses**

 Universidad Complutense de MadridMadrid| 2013 – 2014

**Máster en estilismo**

 IED Madrid, Institute of Design Madrid| 2013

**Licenciatura en Derecho y ADE**

 CUNEF, Colegio Universitario de Estudios Financieros Madrid| 2006 – 2012

**Idiomas**

•  Castellano: nativo •  Inglés: Competencia profesional
•  Francés: Competencia básica

**INFORMÁTICA**• **Software:**Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Zendesk, Intercom.
• **Marketing:** Google Analytics, Shopify, Hootsuite, Photoshop, Google Adwords, MailChimp, CMS
• **Operating Systems:**Windows, Mac