

MARELISSA LUCIANI

CONSULTORÍAS



www.marelissaluciani.com



consultorialuciani@gmail.com



+507 6162-7407



Destaco por mis habilidades sobresalientes en diversas áreas fundamentales. Mi liderazgo inspirador, combinado con una motivación innata, me convierte en un referente en mi campo. Demuestro un compromiso sólido con la responsabilidad y un enfoque implacable en la consecución de resultados, lo que me capacita para llevar a cabo proyectos con éxito.

EDUCACIÓN

Administración de Empresas

Universidad Santa María La
Antigua
1993

Bachiller en Comercio

Colegio María Inmaculada
1987

HABILIDADES

PROFESIONAL

Trabajo en equipo

Liderazgo

Motivación

Responsabilidad

Enfoque en resultados

Elocuente

EXPERIENCIA

VICEPRESIDENTE, LÍDER COMERCIAL Y DE CONSUMO

Marsh Semusa | 2011 – 2023

- Responsable de la atención, retención y crecimiento de la cartera de clientes de todos los ramos individuales y Pyme.
- Creación de Estrategia comercial, seguimiento y ejecución incluyendo oportunidades en Centroamérica. Ganadora del Presiden's Award por generación de nuevos negocios.
- Generación y desarrollo de Canales de distribución masivos de Seguros a través de Sponsors y canales de afinidad.

GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE, MERCADEO Y CANALES

Banco Panamá | 2010 – 2011

- Responsable de la Experiencia del Cliente en los Centros de Atención.
- Canales: Cajeros Automáticos y Banca en línea
- Mercadeo, lanzamiento de campaña, eventos con clientes, publicidad.
- Indicadores de calidad, estudios de mercado.

DIRECTORA GESTIÓN DE CLIENTES

Telefónica (MOVISTAR) | 2006 – 2009

- Responsable de todos los puntos de atención presencial.
- Manejo de relación con empresas proveedoras del servicio.
- Manejo del área de fidelización de clientes y Callcenter.
- Manejo de presupuesto del área.

MARELISSA LUCIANI

CONSULTORÍAS



www.marelissaluciani.com



consultorialuciani@gmail.com



+507 6162-7407



EDUCACIÓN

Administración de Empresas

Universidad Santa María La
Antigua
1993

Bachiller en Comercio

Colegio María Inmaculada
1987

HABILIDADES

PROFESIONAL

Trabajo en equipo

Liderazgo

Motivación

Responsabilidad

Enfoque en resultados

Elocuente

EXPERIENCIA

GERENTE REGIONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Grupo Financiero Uno Centroamérica | 2004 – 2006

- Implementación de mejores prácticas de Atención al Cliente a nivel de los 6 países de Centroamérica, tanto para Banco Uno como para Aval Card (16 empresas).
- Manejo de Callcenters a nivel regional. Programas de Bancaseguros en 6 países.
- Manejo de plataformas de atención presencial a nivel regional.
- Implementación de sistemas estandarizados para toda la región y revisión de los procesos.

GERENTE DE AFILIACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO Y CANALES ELECTRÓNICOS

Banistmo | 1998 – 2003

- Responsable de todo el equipo de ventas y atención a clientes del departamento de Afiliaciones (Adquisición) de Tarjetas de crédito.
- Relación directa con los principales clientes para su atención y retención.
- Implementación de la banca en línea del banco
- Responsable del equipo de ventas de servicio de planilla electrónica a los diferentes clientes y prospectos.

SALES EXECUTIVE / BANK APPROVAL PROGRAM

American Express | 1990 - 1998

- Experiencia de 9 años como Sales Executive de tarjetas de crédito, desempeñando roles de ventas directas e indirectas.
- Líder del proyecto del Programa de Aprobación Bancaria, donde se estableció una red de distribución de tarjetas Amex a través de instituciones bancarias en Panamá.
- Capacitación de personal e impulso de ventas de tarjetas.

RECEPCIONISTA / EJECUTIVA DE SERVICIO AL CLIENTE BANCA PRIVADA

Banco del Istmo | 1987 - 1990