

LAURA ÁVILA PASTOR

DNI: 47005361P
Domicilio: Paseo de Santa María de la Cabeza, nº 42. Madrid
Teléfono: 605 59 00 87
E-mail: lauravilapastor@gmail.com



EXPERIENCIA PROFESIONAL

Marketing Digital y Account Manager en Infoestructura (Octubre 2017 – Actual)

Creación, análisis y estudio de las acciones y campañas de marketing digital. Diseño e implantación de las campañas de emailing (Mailchimp), gestión de las redes sociales (Twitter, LinkedIn, Facebook) y contenido en el blog (Wordpress). Análisis, seguimiento y monitorización de las mismas y posicionamiento de la marca.

Tareas de customer service para el asesoramiento, trato, ayuda y fidelización al cliente. Solventar dudas, preguntas, gestionar y solucionar incidencias. Seguimiento de los clientes, cierre de la negociación y fidelización.

Herramientas de monitorización: Canva, Hootsuite, TweetDeck, Facebook Insights/ads, Data Studio.

SEM Manager en Madrid Story Club (freelance)

Creación, gestión y seguimiento de las campañas de Ads para mejorar la conversión y generación de tráfico.

SEM Manager en ONG Tumaini (freelance).

Creación, gestión y seguimiento de campañas de Ads para mejorar la conversión y generación de tráfico. Google Grant.

Account Manager SEO, SEM y RRSS en SeDigital (Nov. 2016 - Feb. 2017).

Negociación y venta directa con los clientes de servicios de marketing online. Captación a través de llamadas, asesoramiento e información sobre las oportunidades del posicionamiento web de su marca (SEO y SEM). Gestión y análisis de sus necesidades, seguimiento, fidelización, búsqueda y creación de nuevos leads.

Marketing Digital, Social Media y Head of Customer Service C2B en Envirofone "Grupo Redeem" (Recycling mobile and laptops) (Oct. 2014 – Marz. 2016).

Gestión de las Redes Sociales y atención al cliente a través de las mismas, email y teléfono, fidelización, CRM. Generar contenido, estrategias de promoción, concursos.

Monitorización, SEO y SEM, emailing (Mailchimp), e-commerce y venta de productos. Resolución de incidencias.

Control y soporte MNO (Grupo Redeem)

Soporte, gestión y atención a las tiendas de los operadores (Vodafone y Telefónica) resolución de incidencias al cliente y logística, tareas administrativas y creación de informes.

Account Manager B2B en EMC Europe (Recycling mobile and laptops) UK, Burton on Trent (Dic. 2013 - Oct. 2014).

Negociación directa con empresas para la compra y reciclado de residuos (telefonía móvil y ordenadores portátiles). Gestión de la cartera de clientes, investigación, búsqueda y creación de nuevos leads. Crear confianza y fidelización de los clientes, detectar sus necesidades. Trabajo directo con ONG y Asociaciones benéficas.

Asistente de Marketing online and mobile. FROGGIE (Marketing online y mobile) (Nov. 2011 – Jun. 2012)

Campañas de publicidad, creación de Banners, SMS/WAP push, provisión y alojamiento de contenidos para móviles, contenidos de descarga, investigación de mercados, análisis CTR, CPC, impresiones, conversiones, herramientas de monitorización.

Cajera de banca en BBVA / BANESTO / CAJA GRANADA (Mayo 2007 - Julio 2010)

Gestión de ingresos y pagos de efectivos, conciliación diaria de caja, cobro de cheques, facturas, I.V.A, promoción y venta de productos y servicios bancarios, atención al cliente.

Departamento de Contabilidad/Administración. CAMARA DE COMERCIO DE SEVILLA (May. 2009 – Nov. 2009)

Facturación a clientes, cuadro de bancos, asientos contables, informes de tesorería, contabilización de facturas y archivo de documentación.

Administración/Atención al Cliente en Inmobiliaria PROICAR. (Feb. 2008 – Jun. 2008)

Gestora inmobiliaria, venta y promoción de pisos al cliente, facturación y gestión de incidencias. Informar y atender al cliente, seguimiento de la venta, necesidades y satisfacción del mismo.

FORMACIÓN ACADEMICA

- **Licenciada en Investigación y Técnicas de Mercado.** Universidad de Sevilla. 2012. Beca Erasmus 2010-2011 (Aachen, Alemania).
- **Diplomada en Ciencias Empresariales.** Universidad de Sevilla. 2008
- **Postgrado Marketing Turístico,** Marketing online (CEA). 900h. (Oct. 2011 – Jun. 2012)

- **Certificado de Publicidad en Búsqueda y Display**, Google Ads. 2019
- **Curso Superior en Gestión de Redes Sociales y Community Management, SEO y SEM**. Deusto Formación. 2016

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- **Curso Growth Hacking** en Miradax (Universitas Telefónica) 30h. 2019
- **Curso Analítica Web** de Google y EOI. 40h. 2016
- **Curso e-commerce** de Google y EOI. 40h. 2016
- **Online Marketing en Redes Sociales y Móviles** en UAM. 2015
- **Ser Más Creativos**. UNA, México. 30h. 2013
- **Marketing Empresarial en el Entorno Web 2.0** en la CEA. 45h. 2012
- **Inglés de Atención al Público**. Curso FPO. 234 h. 2007
- **Curso Simulación de Empresas**. Curso FPO. 204 h. 2005

INFORMÁTICA

- Internet, Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Instagram) e-commerce, Blogs (Wordpress y blogger) Adwords, ebay, MailChimp.
- Herramientas de monitorización: Hootsuite, TweetDeck, Facebook, Insights/ads, Social Mention, Data Studio.
- Suite Office, Power Point, Contaplus, Facturaplus, LogicClass, otras aplicaciones propias de contabilidad, facturación, banca, inmobiliarias.

IDIOMAS:

Inglés: B2 - estancia en el extranjero (UK)

OTRAS EXPERIENCIAS:

- Gestiono mi propia cuenta de Instagram como Bookstagrammer **@proyecto_lectora**
- Escribo reseñas en el blog <https://www.lectosfera.com/> y gestiono su Instagram **@lectosfera**
- Igloo Hostel (UK, Nottingham) 2012-2013 Recepción, atención al cliente, organización y mantenimiento.
- Cartera, reparto de notificaciones (Sociedad Estatal Correos y Telégrafos) 2017