

PERFIL

He construido mi carrera conectando datos de cliente, CRM y negocio para convertir oportunidades comerciales en iniciativas que realmente puedan ejecutarse y medirse. Mi recorrido comenzó a pie de plataforma, trabajando directamente con datos de cliente, incidencias, configuraciones, flujos ETL e integraciones. Esa experiencia práctica, desde la operativa más detallada del CRM, fue la base sobre la que evolucioné hacia Customer Strategy, Commercial Transformation y liderazgo. En mi etapa más reciente lideré Campaign Innovation y CRM Support, gestionando un equipo de 4 personas además de trabajar con stakeholders senior para llevar iniciativas desde el business case hasta la activación, automatización y medición.

EDUCACIÓN, SKILLS & EXPERTISE

Educación

- **Master** de Desarrollo Con IA - Big School - Universidad Isabel I 2026
- **Grado** en Marketing - ESIC Business & Marketing School 2017 – 2023
- **Título Superior** en Negocios Digitales - ESIC Business & Marketing School 2018 – 2024

Certificaciones: Azure AI Fundamentals (AI-900) · Salesforce Agentblazer Innovator · Anthropic Claude Platform 101 · OpenAI Applied AI Foundations · Machine Learning and AI with Python HarvardX · n8n · Make AI Agent Builder · HubSpot Marketing Software

Hard Skills: Customer Strategy · Customer Journey · CRM · Loyalty · Customer Lifecycle · Personalization · Customer Analytics · Commercial Strategy · Omnichannel Activation · Marketing Automation · Revenue Growth · Team Leadership · C-Level Stakeholder Management · Innovation · Artificial Intelligence · RFM · KPI Thinking

Technologías: CRM, Customer Data & Activation: Salesforce (Marketing Cloud, Sales Cloud, Data 360, Flow Builder y Agentforce) · Microsoft Dynamics 365 · HubSpot · Algonomy (Data & Analytics: SQL · Python/pandas) · Power BI · Excel Avanzado · Automation & Applied AI (Make · n8n · Airtable · webhooks · LLM APIs · Prompt Engineering · AI Agents · MCP)

Idiomas: Español Nativo e Inglés Profesional

LOGROS & HIGHLIGHTS

CRM Scale & Automation @ Chedraui – Escalé customer journeys y triggers automatizados hasta 5,5M de comunicaciones mensuales sobre +16M de clientes fidelizados.

Customer Strategy & Performance @ Chedraui – Lideré iniciativas end-to-end, desde business cases hasta activación y medición; reporté resultados y desviaciones frente a KPIs, proponiendo acciones de optimización.

Commercial Analytics @ Chedraui – Construí KPIs, A/B testing y grupos de control para apoyar decisiones de pricing, promociones y segmentación.

Leadership @ Cognodata – Lideré un equipo de 4 profesionales en Campaign Innovation y CRM Support, coordinando Marketing, Comercial, Datos y Tecnología.

International CRM Delivery @ España, México e India – Desarrollé proyectos de CRM, personalización y Customer Experience para Chedraui, Consum y Forum Sport.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Cognodata Consulting Mexico Cliente: Chedraui
Customer Strategy & CRM Manager

05/2023 – 05/2026

- Lideré Campaign Innovation y CRM Support, gestionando directamente un equipo de 4 personas.
- Diseñé y orquesté iniciativas CRM end-to-end, desde business cases y simulaciones comerciales hasta la definición de audiencias, customer journeys, triggers comportamentales automatizados, activación y medición.
- Escalé activaciones de hasta 5,5 millones de comunicaciones mensuales sobre una base de más de 16 millones de clientes fidelizados (Email, SMS, WhatsApp y push notification).
- Reporté resultados, riesgos y prioridades a stakeholders senior y C-level de Marketing y Comercial.

Logro Clave: Actué como PMO funcional en iniciativas CRM end-to-end, asegurando la alineación entre business case, prioridades de negocio, ejecución, seguimiento de KPIs y reporte de resultados a Marketing y Comercial

Senior Customer Strategy & CRM Consultant

- Desarrollé business cases y simulaciones por producto, promoción, segmento y canal para apoyar decisiones de pricing e inversión.
- Construí frameworks de KPIs, A/B testing y grupos de control para evaluar venta incremental, ROI, retención y recurrencia.
- Lideré iniciativas de personalización y data enrichment para ampliar las capacidades de segmentación y activación.

Cognodata Consulting España - Clientes: Chedraui, Consum & Forum Sport
Customer Strategy & CRM Consultant

02/2020 – 05/2023

- Convertí pain points de cliente en iniciativas CRM para Consum mediante workshops, segmentación y Voice of Customer.
- Para Forum Sport, diseñé buyer personas, customer journeys y análisis de momentos de la verdad para identificar pain points, oportunidades de experiencia y palancas de crecimiento.
- Traducí esos insights en casos de uso CRM, criterios de segmentación y prioridades de activación.

Logro Clave: Evolucioné de CRM Operations a Customer Strategy y CRM Transformation, convirtiendo necesidades de cliente en casos de uso, requisitos e iniciativas de activación.

Junior CRM & Customer Data Consultant

- Gestioné CRM Operations para Chedraui sobre ETLs, bases de datos, segmentos, alertas y validaciones.
- Levanté requerimientos para nuevas funcionalidades y fuentes de datos, incluyendo información de stock de tiendas.
- Coordiné evoluciones de plataforma e incidencias con equipos tecnológicos en India.
- Trabajé sobre segmentación, cargas de datos y optimización de ETLs para soportar campañas y análisis.

Algonomy

Junior CRM & Customer Data Analyst (Bangalore, India)

07/2019 – 02/2020

- Trabajé con flujos de Customer Data, ETLs e integraciones vía API para CRM y personalización en Retail.
- Utilicé SQL y Python/pandas para análisis de clientes, consultas y construcción y validación de segmentos.
- Configuré y validé metadatos KPIs, dashboards y workflows para segmentar, personalizar y seguimiento.
- Traduje requerimientos de negocio en necesidades de plataforma