Eleonora R Cagliolo

Sinclair 3070 4C (CABA)
(+54 911) 5102-3709
elecagliolo@gmail.com
Nacionalidad Argentina / 8-Ago-1987

Perfil Profesional: *Profesional con 8 años de experiencia en customer experience, reingeniería de procesos, formación y gestión de equipos, desarrollo de talentos, capacitación, y coaching. Sólida experiencia en proyectos con equipos multidisciplinarios en distintos mercados e idiomas. Flexible, con orientación al detalle y el trabajo en equipo para crear y potenciar valor tanto para clientes externos como internos.*

EXPERIENCIA

Manager y Coach en Google Marketing Solutions — *Google*

07/2013 - 08/2017

- **Manager y coach responsable por equipos de hasta 25 personas** ubicados en Buenos Aires y México, trabajando con anunciantes de AdWords de alto valor en América hispanoparlante.
- **Experta en customer experience, procesos, y producto**, siendo interface entre los equipos de ventas y producto/ingeniería. Liderazgo de proyectos de mejora de procesos.
- **Responsable por el funcionamiento y excelencia de la operación**.
- **Manejo de proyectos** con múltiples interlocutores (lanzamiento de la nueva operación en México, migración del sistema de facturación).
- **Coaching** en performance, desarrollo de carrera, y manejo de clientes.
- **Responsable de la capacitación y formación** del equipo, incluyendo la creación y ejecución de entrenamientos a medida. Speaker en capacitaciones internas y externas.
- **Experta en selección de personal y onboarding**.

Responsable de Localización de Contenido para Español Latino — *Google*

07/2011 - 07/2013

- Responsable por la creación, localización, mantenimiento, y optimización de contenido para el Centro de Ayuda de Adwords en Español Latino, así como comunicaciones relacionadas.
- Análisis de desempeño y métricas para mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios, y reducción de contactos innecesarios desde el Centro de Ayuda (autogestión de consultas).

Asesor / Estratega de Cuentas de AdWords — *Google*

04/2010 - 07/2013

- Soporte integral y consultoría de performance para anunciantes PyMES.
- Especialista en Foros, Políticas, Procesos, y Capacitación. Principal coach del equipo.
- Líder del Equipo de Calidad (evaluaciones de desempeño y coaching).
- Líder del equipo que lanzó el programa de retención de clientes en riesgo en la región (200% de la cuota de conseguida).

Asistente para Sistemas Integrados de Gestión Empresaria II — *ITBA*

08/2010 - 12/2010

- Mentora responsable por el trabajo principal de la cátedra (desarrollo de un plan de negocios para la implementación de las tecnologías vistas en clase). Guía y coaching a los estudiantes.

Pasantía — *ITBA*

04/2007 - 09/2007

- Asesoramiento a potenciales estudiantes y actividades relacionadas.

EDUCACIÓN

ITBA (Instituto Tecnológico de Buenos Aires)

03/2006 - 12/2009

- Licenciatura en Administración y Sistemas
- Egresada con Diploma de Honor. Premio ADITBA. Promedio Académico: 8,60.

Norbridge High School

03/2001 - 12/2005

- Bachiller con Orientación en Gestión y Administración de Empresas
- Abanderada Mejor Promedio. Promedio Académico: 8,96.

✦ HABILIDADES

Customer Experience

Reingeniería de Procesos

Coaching

People Management

Project Management

Creación y Ejecución de Capacitaciones

Publicidad Online (AdWords, Analytics)

Experiencia en HTML, SQL, Visual Basic, y UML.

✦ IDIOMAS

Español - Nativo ●●●●●

Inglés - Bilingüe ●●●●●

Japonés - Básico ●●○○○

✦ CURSOS & ACTIVIDADES

Programas Ejecutivos UTDT

Negociación

Marketing Estratégico

UBA

Diplomatura en Gestión de Proyectos

Introducción al Coaching Profesional y a la Gestión de Liderazgo

Programa Integral de Programación PHP

Google

Cursos en Coaching

Manager Flagship Program

ITBA

Representación ad honorem en múltiples eventos

✦ VOLUNTARIADOS

Experiencia en múltiple grupos solidarios (refacción de escuelas, visitas a hogares, capacitaciones).

✦ INTERESES & HOBBIES

Literatura, Viajes, e Idiomas

Baseball y Sports Coaching