

Curriculum Vitae

Ricardo Rivera Carmona

Tel. 0445545526189 / e-mail: ricardoriveracarmona@gmail.com / Skype: herzeleid46

Escolaridad: Universidad Tecnológica de México – Lic. Mercadotecnia / Grupo Fórmula — Diplomado en Proyección de voz en radio y TV. Excelente ortografía y redacción. Inglés 90%

Perfil Profesional: Mercadólogo con amplio conocimiento y experiencia en servicio al cliente, redes sociales, psicología del consumidor, comercialización y pautas en medios. Dispuesto a viajar y a cambiar de residencia.

Experiencia Laboral

Director de Social Media y Digital / Lisa-Noticieros Televisa

2016-Actual

Ciudad de México, México

Coordinación y desarrollo de estrategias en social media. Creación, monitoreo y optimización de campañas digitales identificando tendencias y midiendo KPIs. Feedback y generación de insights a distintas redacciones y editores para creación de contenido. Manejo de métricas y elaboración de reportes. Administración de cuentas editoriales y comerciales. Generación y supervisión de copies. Relaciones Públicas y servicio al cliente. Benchmarking. SEM, SEO, Google, Facebook y Twitter Analytics.

Marketing Assistant / Central Landscape Supplies

2013 / 2015

Auckland, Nueva Zelanda

Relaciones Públicas Organización y logística de eventos Internacionales. Coordinación de foros y expos Internacionales. Organización de conferencias de prensa. Servicio al cliente. Marketing digital. Diseño de procesos de venta digital.

Coordinador de Marketing / Universidad de Negocios ISEC-Colegio del Valle

2012 / 2013

Ciudad de México, México

Diseño de medidores de satisfacción del cliente. Supervisión de servicio al cliente. Análisis de bases de datos. Creación de contenido para redes sociales. Supervisión del departamento de Telemarketing. Generación de reportes estadísticos. Coordinación de información. Generación de campañas Online.

Customer Service Supervisor / Public Communication Services

2007 / 2012

California, USA / Ciudad de México, México

Diseño de procesos de servicio al cliente. Seguimiento de la comunicación interna y externa. Aclaración de quejas y encargado de relaciones publicas. Análisis de la competencia. Capacitación CRM. Supervisión del Contact Center. Coordinación de información. Administración de Redes Sociales. Seguimiento de proveedores. Contacto directo con clientes y patrocinadores. Creación de contenido y comunicados.