

FLORENCIA MARCO

Customer Success & Operations

Profesional estratégica con más de 10 años de experiencia en el sector turístico y 5 años de experiencia en gestión operativa, y dirección de proyectos. Especialista en atención al cliente, optimización de procesos y reducción de costes.

Barcelona, España 📍
+34 632 933 613 📞

florenciamarco2026@outlook.com
[linkedin.com/in/florenciamarco](https://www.linkedin.com/in/florenciamarco)
www.florenciamarco.com

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Customer Success & Operations

ABR. 2023 – ACTUALIDAD

DestinationBCN Apartments & Rooms | Barcelona (Híbrido)

- Coordinación de la atención al cliente y del soporte diario de los servicios ofrecidos a los turistas, incluyendo suplementos dentro del alojamiento, así como la resolución de incidencias tanto in situ como en remoto y gestión de extranets. Y coordinación de operaciones diarias para maximizar rentabilidad y estándares de calidad.
- Logros Clave:** Automatización de inventario reduciendo costes operativos en un **9%**. Creación de agente de soporte IA para el equipo, elevando el promedio de reviews a **4.7/5**.

Business Developer & Customer Success

NOV. 2023 – ENE. 2025

CraftVista Consulting | Remoto

- Diseño de plan de negocio, gestión financiera y posicionamiento de marca para administración de alojamientos turísticos y gestión de atención al cliente
- Logro Clave:** Creación y consolidación de la cartera de clientes desde cero.

Coordinador de Proyecto

SEPT. 2024 – DIC. 2024

Pixar Animation Studios | Barcelona

- Gestión de la atención al cliente diaria in situ, gestión de operaciones internas y de personal para exposición inmersiva de gran escala.
- Logro Clave:** Panel de gestión operativo para **80 empleados**, optimizando turnos y comunicación.

Customer Success & Supply Chain

OCT. 2021 – MAR. 2023

MiCuento | Remoto

- Dirección de atención al cliente para mercado italiano y angloparlante, dirección logística, control de incidencias, configuración de automatizaciones, y apoyo en traducciones.
- Logro Clave:** Reducción del **12%** en costes de producción y envíos. Creación e implementación de chatbot Zendesk automatizado.

Customer Success Manager

MAY. 2019 – DIC. 2019

La Fontaine Apart Hotel y Hostería | Argentina

- Apertura y gestión integral de nuevo alojamiento, con foco en la experiencia del cliente y la optimización de procesos. Gestión de reservas y extranets, coordinación de check-in y check-out y atención al cliente multicanal.

EDUCACIÓN

Project Manager Cert.
[Project Management Institute \(2022\)](#)

Dirección de Empresas (Post)
[Univ. Pompeu Fabra \(2021\)](#)

Grado en Turismo & ADE
[Univ. Blas Pascal \(2018\)](#)

Management
[Univ. of Lethbridge \(2018\)](#)

COMPETENCIAS

IA & Tech
AI Automation, Prompt Engineering, Zendesk, Trello, Jira, Lobby, Host, Siteminder, Roiback, Extranets, Google Workspace / Microsoft 365

Management
KPIs, P&L, Gestión de equipos, Logística Global, Resolución de conflictos, Gestión emocional de clientes

IDIOMAS

Español	Nativo
Inglés	Full prof.
Italiano	Básico Prof.
<i>Catalán, Francés, Portugués (Operativo)</i>	