

ANA LUCIA SOTO CLAUSSEN

DISEÑADORA GRÁFICA FREELANCE

CONTACTO

5517976352

contacto@analusoto.com

LINKS

<https://www.analusoto.com>

behance.net/anasoto

HABILIDADES

Relaciones interpersonales

Servicio a Cliente

Liderazgo

Resolución de problemas

Adaptabilidad

Trabajo Remoto

Comunicación

Trabajo bajo presión

Entrenamiento de personal

Creatividad

Diseño Gráfico

Adobe Creative Suite

LANGUAGES

Inglés

Francés

italiano

PROFILE

Más de 10 años de experiencia en construcción de marca, marketing, estrategias de comunicación, creación de contenidos, gestión de proyectos, diseño e ilustración, edición de video y animación 2d básica de banners e infografías. Con 4 años de experiencia como proveedora de servicios de diseño para proyectos internacionales de la OCDE, Paris. Más de 5 años de experiencia en atención al cliente, cara a cara como soporte de tienda en Apple Store con participación en diferentes departamentos como vendedor, formador y líder del equipo de servicio. Incluyendo un año de experiencia como Líder de un equipo internacional de servicio telefónico postventas, a cargo de 15 personas de diferentes partes de Estados Unidos, Canadá y México.

EMPLOYMENT HISTORY

Lead Genius at Apple Via Santa Fe, CDMX

Septiembre 2019 — Octubre 2022 Desarrollar y capacitar al equipo técnico de reparación para ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes, resolviendo sus problemas técnicos y recuperando su confianza. A cargo de un equipo de 45 personas. También crear e implementar estrategias para mejorar el desempeño del equipo.

Retail Team Lead en Apple, Mexico / On Line EUA

July 2020 — May 2021 Supervisar remotamente al equipo de atención telefónica posventa y entrenarlos, promoviendo la excelencia en el servicio para nuestros clientes.

Creativo Pro en Apple Via Santa Fe, CDMX

Agosto 2017 — Junio 2019

Compartiendo conocimiento y experiencia de producto a través de capacitaciones en tienda sobre las herramientas de Apple, mostrando a los clientes cómo usar sus productos Apple de acuerdo a sus necesidades.

Especialista medio tiempo en Apple Via Santa Fe, CDMX

Agosto 2016 — Agosto 2017 Apoyar a los clientes con un excelente servicio, encontrando soluciones a sus necesidades convirtiéndolos en promotores de la marca, enfocándonos en la experiencia del usuario.

Ejecutiva de cuentas y proyectos en Tierra de ideas, CDMX

Febrero 2014 — Febrero 2015 Como parte de una Agencia de Publicidad BTL, me encargaba de mantener la relación con los clientes y supervisar las necesidades de creatividad y publicidad coordinando el equipo creativo y de producción para satisfacer las expectativas de los clientes. Responsables de estas cuentas: Cervecería Cuauhtemoc Moctezuma, Sephora, Paramount Pictures. Aprendizajes: Gestión de eventos, resolución de problemas sobre la marcha, gestión de proyectos.

Comunicación y Marketing en Abastecedora Lumen, SA de CV, CDMX

Febrero 2012 — Febrero 2014 A cargo del plan anual de comunicación de marketing, con estrategias adaptativas para cada Q, supervisando el aterrizaje conceptual y gráfico de todos los materiales de marketing, para mantener la fidelidad a la marca e incrementar las ventas.

Diseño gráfico y comunicación en Edoardos martin, SA de CV, CDMX

Septiembre 2011 — Febrero 2012 Arte, branding y Diseño Gráfico. Construcción de marca, diseño de playeras y comunicación para marketing en piso de venta para marcas de ropa como Sister, Love the Planet, Jean & Baptiste para SEARS, así como campañas sociales y ecológicas por medio de las marcas de ropa, con el objetivo de hacer conciencia social y ecológica

Trabajo como diseñadora independiente:

2018 - Presente

Organisation for Economical Cooperation Development OECD, Paris

Creación de identidad visual y diseño gráfico para diferentes publicaciones y materiales de comunicación para Paneles de la OCDE principalmente para América Latina y el Caribe.

2014 - Presente

Vinos Trasiego: Arte, Branding, identidad visual y Diseño Gráfico. Construcción de marca, logotipo, identidad visual para las 5 etiquetas principales de vino y también estrategia de comunicación y producción gráfica e ilustración para Ads digitales e impresos

2018-2019

Mono Rosa Mezcal: colaboración artística para ilustración y etiqueta de la marca.

Leolab Agency: Illustration for Trastevere Restaurant menu, and wine label

MaxiConstruye: Diseño de logo e identidad gráfica para marca de materiales de construcción

MH Abogados: Diseño corporativo para firma de abogados

2015-2016

Syrup Collective: Estrategias de comunicación para Social Media y contenidos gráficos de redes para múltiples proyectos y clientes como Romita Comedor Restaurant, BSN Medical, Foset, Grupo Corporativo Gastronómico, Premium Beers, DQ Internacional.

2011-2017

Camarones Sotavento: Identidad visual y Diseño Gráfico para Logo, página web, folletos y materiales varios durante una relación con el cliente de 6 años.

Julio-Agosto 2011

Instituto Down Xalapa: Identidad visual y Diseño Gráfico para Logo, etiquetas, manual de proyecto y comunicación para la marca de agua purificada del instituto Down de Xalapa, Proyecto Servicio Social

EDUCATION

Entrenamiento Leadership Apple (10 hrs por semana)

2019 — 2022

Certificación como Especialista técnico. Experto técnico y Genio en Apple Store

2019

Certificación como Apple Teacher

2017

Curso de doblaje para televisión, Foro Shakespeare

2015

Visual Arts, SUNY Purchase College, NY, New York City

January 2008 — December 2008

Licenciada en Graphic Design, Universidad Iberoamericana Ciudad de Mexico, Mexico City

Agosto 2004 — 2009

REFERENCES

Gustavo Andrade, *Senior Manager en Apple Via Santa Fe.* +52 55 4509 5982
José Antonio Ardavin, *Jefe de División para LATAM, OCDE, Paris.*
+33 601135956

Javier Santacruz, *Director de TipidCalls Filipinas en Directo SA de CV.* +52 55 2739 4222