



Ana Marcela Manzanares Taboada

CONTACTO

OBJETIVO PROFESIONAL

Aplicar experiencia, competencias, habilidades y conocimientos personales en conjunto con un excelente equipo de trabajo, quienes, en sinergia con las áreas correspondientes, potencialicemos los recursos de la compañía, innovando proactivamente a fin de alcanzar los objetivos y mantener una mejora constante en desempeño, objetivos, soluciones de conflictos que se traduzcan en beneficios para la empresa.

COMPETENCIAS

Analizar, valorar y organizar la información de clientes y proveedores estableciendo objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del mercado meta y de las políticas de la organización, todo esto a través de las habilidades de trabajo en equipo y comunicación efectiva con capacidad creativa.

CONOCIMIENTOS

- **Procesos de Comunicación:** Posicionamiento, elaboración y mantenimiento de estrategias de comunicación que permitan identificar claramente los objetivos del servicio, área o departamento y con el público exterior.
- **Administración:** Planificación y desarrollo de programas y procedimientos vinculados con los aspectos de administración de la gestión del personal, incluyendo la participación en la formulación y propuestas de políticas específicas, planes y cursos de acción.
- **Capacitación y entrenamiento:** Administración de los procesos de capacitación del personal para desarrollar y fortalecer las competencias y habilidades de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.
- **Organización y planeación:** Definición de objetivos del área y establecimiento de estrategias generales para alcanzar las metas de acuerdo a los planes integrales, así como coordinar actividades.
- **Implementación de nuevas ideas:** Aplicación en base a la experiencia adquirida de ideas creativas transformadoras de recursos guiadas por procesos que alcancen resultados cuyo valor agregado es percibido por los grupos de interés.

ÁREAS DE INTERES

- Comunicación
- Administración
- Organización y planeación
- Capacitación y entrenamiento
- Implementación y desarrollo de nuevas ideas

ESTUDIOS

- **LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**
UNIVERSIDAD REGIONAL DEL NORTE | 1998 – 2002
- **IDIOMA INGLÉS AVANZADO:** Verbal, lectura y escritura.

EXPERIENCIA LABORAL

PRINCESS CRUISES / Datos de contacto: Cnguyen@princesscruises.com / Christina Nguyen Wonders Entertainment Department /
Puesto: ENTERTAINMENT MANAGER / Periodo: 2008 – 2018.

FUNCIONES GENERALES:

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad y de la operación del programa de actividades asignado, mediante la implementación de planes de acción y la administración de los recursos otorgados humanos y materiales, asegurando el cumplimiento de los indicadores internos con el fin de buscar e incrementar la satisfacción del cliente.
- Controlar las operaciones del programa de entretenimiento, evaluando resultados, corrigiendo errores y mejorando áreas de oportunidad para reflejar los avances del mismo a fin de asegurar y validar la eficiencia garantizando las alianzas estratégicas con Discovery@Sea y California Science Center.
- Asegurar una bienvenida cálida e informativa a nuestros clientes por medio de la preparación y publicación de los programas correspondientes a nuestra área de trabajo, anticipando respuestas y necesidades, para crear y lograr un excelente servicio vacacional durante su crucero.
- Evaluar el personal operativo para asegurar los estándares de calidad del servicio al cliente para estandarizar un servicio obteniendo la fidelización del cliente.
- Proporcionar retroalimentación a entrenadores, supervisores, gerentes y directivos en las tendencias de evaluación general del área de entretenimiento para que a través de diferentes visiones de ideas se logre el mejoramiento del programa y se vea reflejado en la renovación de las estrategias comerciales de la empresa.
- Dirigir y promover las capacitaciones internas de la compañía para reforzar o incrementar el desempeño del personal en su puesto de trabajo a fin de garantizar que el trabajo que se realice cumpla con los estándares que solicita el Princess Cruises.
- Desarrollar las habilidades de asistente/supervisor, staff de entretenimiento (permanente y temporal) para profesionalizarlos en temas de liderazgo, planeación, manejo de personal y políticas de seguridad de la información, manejo de conflictos, solución de problemas, anticipación de necesidades, comunicación efectiva, escucha activa, etiqueta telefónica, interacción, así como el conocimiento de los procesos del cliente para asegurar y validar la ejecución de planes de acción, garantizando, mejorando y superando los estándares y expectativas de calidad de servicio al cliente de Princess Cruises.
- Elaborar reportes por crucero para notificar a los directivos a bordo de la naviera y Directivos Corporativos, con la finalidad de evaluar cada crucero desde distintas perspectivas, logrando identificar qué aspectos del trabajo dentro del programa de entretenimiento son los más significativos y así potenciarlos.
- Coordinar con los departamentos necesarios para la planeación y ejecución de eventos en áreas públicas, para propiciar un ambiente familiar vacacional, promoviendo no sólo a la compañía sino a las alianzas estratégicas con las que se cuenta.

RESULTADOS:

- ✓ Adaptación del programa regular y los programas de Discovery @Sea y California Science Center, del mercado anglosajón al asiático.
- ✓ Inclusión de un nuevo evento de entretenimiento dentro del libro de las políticas y procedimientos del programa del centro de actividades para niños y adolescentes.
- ✓ Apertura del primer buque creado específicamente para el mercado asiático.

DANZAKÖ ACADEMIA DE DANZA / PROPIETARIA / Lugar: San Luis Potosí / Periodo: 2003 to 2008.

FUNCIONES GENERALES:

- Administración: Coordinación del personal académico y administrativo para asegurar la implementación de las diferentes disciplinas de la danza que ayuden a mantener la calidad en el servicio, asegurando así, la fidelidad de nuestros clientes y permanencia en el mercado.
- Planeación Estratégica: Implementación de estrategias de imagen y comunicación con clientes y proveedores para mantener una buena relación con la academia, fomentando de esta manera la credibilidad y confianza en el servicio.
- Relaciones Públicas: Desarrollo de programas de formación de bailarines como diferenciador ante la competencia afianzando de esta manera el crecimiento de la academia como compañía de danza moderna en producciones y espectáculos, logrando así el incremento de clientela.
- Entrenamiento: Formar bailarines profesionales a través de la enseñanza continua de la danza en diferentes técnicas y disciplinas con el fin de impulsar tanto el talento de los bailarines como a la misma academia convirtiéndola en un incubadora de talento artístico.
- Dirección Coreográfica para espectáculos de fin de cursos de la academia, y producción de eventos especiales que sirvió como plataforma para promover y fomentar el crecimiento de alumnos y bailarines profesionales.

RESULTADOS:

- ✓ Incremento acumulativo del 35% anual en la inscripción y recepción de alumnos y bailarines.
- ✓ Formación y aportación de tres bailarines profesionales en la sociedad artística y dancística de la ciudad de San Luis Potosí.