PAOLA CAROLINA MARINO



Ingeniera Industrial | Customer Experience & Calidad | Mejora Continua | Postventa & Procesos

Córdoba, Argentina | ✉ paolacmarino@gmail.com | ☎ 351-5387785

www.linkedin.com/in/paola-c-marino

PERFIL PROFESIONAL

Ingeniera Industrial con 20 años de trayectoria en entornos industriales y automotrices, incluyendo 10 años de desarrollo profesional en Renault Argentina & LATAM y 8 años vinculada al desarrollo técnico-comercial de soluciones industriales 3M.
Cuento con una **Diplomatura en Gestión Integral de la Calidad (Normas ISO 9001)** y especialización en Customer Experience, Calidad, Postventa, Mejora Continua y Gestión de Procesos, complementada por experiencia en desarrollo de productos, proyectos y gestión comercial.
Experiencia en análisis de reclamos y voz del cliente, identificación y resolución de desvíos, seguimiento de indicadores, implementación de acciones de mejora y coordinación transversal con áreas técnicas, comerciales, proveedores y clientes.
Perfil orientado a conectar las necesidades del cliente con producto, calidad y procesos, combinando capacidad analítica, conocimiento técnico, visión de negocio y foco en resultados.
Entre los principales resultados alcanzados se destacan un incremento del 40% en satisfacción del cliente postventa, una reducción del 60% en incidencias de clientes y el 1.o y 2.o puesto nacional durante dos años consecutivos en desarrollo y venta de productos industriales 3M.

EXPERIENCIA LABORAL

GRUPO FREGUGLIA | Enero 2026 – Agosto 2026

GESTIÓN COMERCIAL

- Desarrollo y seguimiento de oportunidades comerciales.
- Gestión y actualización de CRM y sistema Odoo.
- Atención y seguimiento de clientes.
- Organización de eventos y acciones comerciales.
- Coordinación de actividades con clientes y proveedores.
- Seguimiento de indicadores comerciales.

GG Distribuidor Oficial ARCOR | Agosto 2025 – Enero 2026

ANALISTA DE GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA

- Seguimiento de CRM, reportes e indicadores.
- Análisis de datos comerciales y administrativos para la toma de decisiones.
- Desarrollo de reportes e indicadores mediante Excel y Sistemas de Gestión.
- Seguimiento de procesos comerciales y administrativos e identificación de mejoras.
- Participación en iniciativas de optimización de procesos y control de información.

Renault Argentina | Febrero **2015** – Febrero **2025**

ESPECIALISTA SENIOR EN PRODUCTO, POSTVENTA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Trayectoria de 10 años en posiciones de creciente alcance vinculadas con Ingeniería, Desarrollo de Producto, Postventa, Customer Experience y Mejora Continua para operaciones de Argentina y LATAM.

- Gestionar el desarrollo, implementación y seguimiento de productos, piezas de mantenimiento y accesorios, articulando requerimientos técnicos, comerciales, de calidad y postventa.
- Desarrollar y gestionar más de 150 piezas de mantenimiento y accesorios, coordinando áreas técnicas, comerciales y proveedores.
- Gestionar proyectos vinculados con nuevos vehículos fabricados en Argentina, Brasil y Colombia, incluyendo documentación y seguimiento de más de 20.000 piezas en sistemas de postventa.
- Elaborar y monitorear forecast de aproximadamente 500 referencias, coordinando proveedores nacionales e internacionales para asegurar disponibilidad.
- Analizar costos de más de 400 piezas, precios de mercado y competencia como soporte para decisiones de pricing y producto.
- Gestionar proveedores nacionales e internacionales de Brasil, Turquía, India, Marruecos, Francia, Portugal y Japón.
- Analizar reclamos, incidencias y voz del cliente, identificando desvíos y oportunidades de mejora en productos, procesos y experiencia postventa.
- Coordinar acciones correctivas y planes de mejora con áreas internas, equipos técnicos y proveedores.
- Analizar intercambiabilidad, normalización y racionalización de aproximadamente 500 referencias.
- Coordinar la resolución de desvíos y asegurar la continuidad de suministro de más de 1.000 piezas críticas.
- Gestionar proyectos de desarrollo y mejora de componentes, evaluando alternativas técnicas, costos, calidad y factibilidad.
- Coordinar talleres Kaizen orientados a optimización de componentes y mejora continua.
- Gestionar importaciones de 10 moldes y 8 medios de control provenientes de Francia, Portugal y Japón.
- Realizar seguimiento de KPIs, costos, precios, disponibilidad, calidad y evolución de productos.

Logros destacados:

- Incremento del 40% en satisfacción del cliente postventa mediante implementación de programas de capacitación y mejora de procesos.
- Reducción del 60% en incidencias de clientes mediante análisis de reclamos y voz del cliente, identificación de desvíos y seguimiento de acciones de mejora.
- Eliminación del 100% de incidencias asociadas a referencias duplicadas mediante normalización y optimización de procesos.

- Desarrollo e implementación de más de 150 productos y accesorios para vehículos de fabricación local.
- Gestión y seguimiento de más de 20.000 piezas correspondientes a proyectos de nuevos vehículos para Argentina y LATAM.
- Coordinación de acciones para asegurar la continuidad de suministro de más de 1.000 piezas críticas.

Distribuidor Oficial 3M | Enero 2007 – Febrero 2015

DESARROLLO Y VENTA DE PRODUCTOS ESPECIALES/SEGURIDAD INDUSTRIAL

- Detecté oportunidades de nuevos negocios en empresas industriales, incrementando las ventas de productos 3M en un **+40% anual promedio**.
- Brindé asesoramiento técnico y comercial a más de **200 clientes industriales**, mejorando la seguridad laboral y la eficiencia de procesos productivos.
- Desarrollé estrategias de fidelización de clientes claves, logrando mantener **un 95% de retención de cartera activa.**

Otras tareas:
Atención y seguimiento de clientes **B2B;**
Elaboración de presupuestos y seguimiento comercial**;**
Atención Telefónica y/o presencial de clientes;
Gestión comercial, seguimiento de pedidos.

EDUCACIÓN

Diplomatura en Gestión Integral de la Calidad (Normas ISO 9001)
Finalizado – 2025 a 2026 | Universidad Tecnológica Nacional (UTN).

Ingeniera Industrial
Universidad Tecnológica Nacional (UTN) – Córdoba | Egresada en 2005

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS

Gestión y Negocio

- Conocimiento del Régimen de Autopartismo (Ley 27.263) e Integración Local.
- Gestión de Proyectos
- Gestión Comercial
- Desarrollo de Productos

- Gestión de Clientes y Postventa
- Gestión de Proveedores
- Análisis de Costos y Precios
- Planificación y Forecast

Procesos y Mejora

- Mejora Continua
- Gestión de Calidad
- Análisis y Optimización de Procesos
- Gestión de Reclamos e Incidencias
- Indicadores de Gestión (KPIs)
- Análisis y Resolución de Problemas
- Gestión Documental

Análisis y Herramientas

- Excel Avanzado
- Power BI
- CRM

LOGROS DESTACADOS

☑ **Desarrollo e implementación de más de 150 accesorios** para vehículos fabricados localmente, coordinando áreas técnicas, comerciales y proveedores.

☑ **Reducción del 60% en incidencias de clientes** mediante análisis de reclamos, identificación de desvíos y seguimiento de acciones de mejora.

☑ **Ahorros de hasta 30% en costos de materiales** mediante optimización de piezas plásticas y alternativas de ingeniería local.

☑ **Planificación de demanda (forecast) y coordinación con proveedores nacionales e internacionales**, contribuyendo a asegurar la disponibilidad del 100% piezas de mantenimiento y accesorios.

☑ **Incremento del 40% en la satisfacción del cliente postventa** mediante implementación de programas de capacitación y mejora de procesos.

☑ **1° y 2° puesto a nivel nacional durante dos años consecutivos** en desarrollo y venta de productos industriales de 3M.