

GIOVANNA JACHA PALMA

DNI : 10001665

Calle 42 # 131 Dpto 601. Córpac, San Isidro

Telf. : 225-1273

RPC : 987526624

giojacha@yahoo.com

Máster en Gestión Turística con especialidad de Dirección de Hoteles de la Universidad de Les Illes Balears – Mallorca – España 2011. Licenciada en **Publicidad y Marketing**, de la **Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Lima -Perú**. Experiencia como catedrática de la Universidad Bausate y Meza, facultad de Periodismo y de la USMP, facultad de Hotelería y Turismo. Amplia experiencia en el Área Comercial y Atención al Cliente en Empresas Top y de Servicio. Capacidad para relacionarse a todo nivel.

I. ESTUDIOS :

1. POST – GRADO :

- Extranjero :

Grado de Máster en Gestión Turística con especialidad en Dirección de Hoteles. Grado otorgado por la Universidad de Las Islas Baleares. Mallorca – España. Octubre 2010 – Junio 2011.

2. TÍTULOS Y GRADOS :

- Licenciada en Comunicación. Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Lima. Titulación Cum Laude, noviembre 2007.
- Bachiller en Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Lima. Abril 1998.

3. EDUCACIÓN SUPERIOR :

- Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Lima. Marzo 1993 – Febrero 1998.

II. EXPERIENCIA LABORAL

UNIVERSIDAD JAIME BAUSATE Y MEZA

Institución Educativa privada con más de 50 años de labor de enseñanza en el campo de las comunicaciones sociales.

Profesora a Tiempo Parcial

Agosto 2014 – Actualidad

Responsable del dictado de Taller de Periodismo Escrito, Periodismo escrito y Redacción I .

UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES (Fac. Hotelería y Turismo)

Institución Educativa privada con más de 40 años de servicio.

Profesora a tiempo parcial

Marzo – Septiembre 2,010 / Marzo 2015 - Actualidad

Responsable del dictado del Curso de Protocolo y Relaciones públicas (2015), y Teoría de la Comunicación (2010).

PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS

Empresa Líder en el sector asegurador Peruano, con más de 5000 colaboradores, del grupo CREDICORP, holding financiero más grande del Perú.

Asesor especialista de Seguros

Diciembre 2011 – Agosto 2014.

Responsable de la gestión comercial para ampliar y mantener la cartera.

- ✓ 1er puesto del curso de entrenamiento dirigido a gestores comerciales .
- ✓ Calificada dentro de los top 20 mejores asesores a nivel nacional, año 2012.
- ✓ Integrante del grupo elite de mejores asesores de ventas de seguros accidentales durante el año 2012 y 2013.
- ✓ Invitada por reconocimiento en Ventas al haber sobrepasado la meta anual requerida para la convención nacional de seguros - Cusco 2013 -.
- ✓ Eficaz mantenimiento de la cartera con una persistencia de 98% de seguros de vida y de 95% de seguros accidentales.

UNIVERSIDAD DE LES ILLES BALEARS (España)

Asistente de Coordinación de Máster

Diciembre 2010 – Junio 2011

- ✓ Apoyo en la distribución de la revista Annals of Tourism Research en Español.
- ✓ Intermediario entre alumnos y profesores para la coordinación de tomas de exámenes, entrega de trabajos, asesorías, etc.
- ✓ Contacto con Cadenas Hoteleras, agencias de viajes, bancos y otros para la obtención de prácticas y gestión de becas para los alumnos del máster.

PERU OFFICE S.A – STANSA -

Empresa peruana con 63 años en el mercado dedicado a 3 líneas de negocios : Muebles para oficinas, Servicio de Impresiones, y Servicio de alquiler y venta de multifuncionales y softwares.

Ejecutiva de cuentas corporativas

Agosto 2,008 – Julio 2,009

Responsable de supervisar la calidad del servicio de outsourcing de equipos multifuncionales, en cuentas corporativas. Redacción de informes para la gestión de solicitudes de clientes e incremento de la efectividad de la atención Post-venta.

- ✓ Diseño e implementación de encuestas de satisfacción del cliente.
- ✓ Mejora en la gestión y registro de la información del cliente para el incremento de negocios con clientes cautivos.

PRIMA AFP.

Administradora privada de fondos de pensiones. Cuenta con el sólido respaldo del grupo crédito. Inicia sus actividades en el año 2005, actualmente tiene más de un millón de afiliados.

Asesora Previsional

Agosto 2,006 – 2,007

Asesoría y gestión comercial para afiliaciones, traspasos, y cambios de fondos del sistema privado de pensiones. Responsable de preparar y dar charlas Informativas a nivel corporativo.

DINERS CLUB INTERNATIONAL S.A (Perú).

Empresa internacional emisora de Tarjetas de Crédito, con más de 45 años de permanencia en el Perú. Cuenta con aproximadamente 200 colaboradores.

Supervisora de Telemarketing

Febrero 1,999 – Noviembre 2,004

Supervisión de posiciones de Telemarketing dedicadas a la venta telefónica de la tarjeta de crédito. Capacitación constante a las ejecutivas, sobre lectura de Infocorp, Productos y promociones nuevas de la empresa.

- ✓ Innovación en el registro y captación de clientes potenciales

III. OTROS CONOCIMIENTOS, SEMINARIOS Y CURSOS

INFORMÁTICA :

- Windows 7 (Word, Excel, PPP)
- Otros programas para presentaciones multimedias.
- Navegación por internet, participación de foros y redes sociales.

IDIOMA :

- **Instituto Peruano Británico.** Nivel de Inglés Intermedio completo 1999 – 2000
Último curso llevado Intermedio 4. Oct – Dic 2006

CURSOS ADICIONALES :

- **Introducción a las Aulas Virtuales en la Docencia Universitaria.** Facultad de Turismo de la Universidad de San Martín de Porres. Junio 2010.

- **Programa de Formación integral para asesores de ventas previsionales.** PRIMA AFP. Agosto – Setiembre 2006.

- **Dirección de una Agencia de Viajes.** Facultad de Turismo de la Universidad de San Martín de Porres . Noviembre - Diciembre 2005.

- Curso de Especialización en Marketing y Ventas : **“Estrategias de Ventas Efectivas, un paso delante de la competencia”** Centrum Pontificia Universidad Católica del Perú. Octubre – Diciembre 2004.

- Seminario de Marketing. Centrum Pontificia Universidad Católica del Perú. Junio 2004.

- Seminario Internacional “Técnicas Modernas de Venta”. MD Seminarios y Eventos. Julio 2002.

- Seminario Internacional “Trato al cliente”. MD Seminarios y Eventos. Julio 2002.

- Lo Mejor del Marketing Peruano IV. Facultad de Administración de la Universidad de Lima. Abril 2001.

DATOS PERSONALES

Peruana, 40 años, soltera. Inglés avanzado, Dominio de MS Office, y herramientas de Internet.