

**SANDRA ELISA TOUMA MASSU**  
Francisco Bulnes Correa 1967, Las Condes, Santiago / Talani 7, Zagreb  
Celular/Whatsapp: +(385) 91 2638039 - e-mail: setouma@yahoo.com



## **PERFIL EJECUTIVO**

---

Ingeniero Comercial de la PUC, trilingüe, con más de 18 años de experiencia como gerente liderando el área de marketing en empresas multinacionales de la industria de consumo masivo y hotelera, tanto en Chile como en Croacia. Líder comprometida, proactiva, analítica, orientada al logro de resultados y con excelentes habilidades interpersonales que le permiten dirigir exitosamente diversos equipo multifuncionales. Posee gran experiencia en todos los aspectos de la estrategia comercial y de marketing, incluido el marketing digital.

## **EXPERIENCIA LABORAL**

---

**ATLAS PLUS**, agencia de viajes mayorista en **Zagreb - Croacia**

**Gerente de Mercado**

**Junio de 2018 - Enero 2021**

*Trabajo realizado 60% en Inglés, 20% en Croata, 20% en Español.*

- Diseñar e implementar la estrategia comercial para captación de nuevos clientes en el mercado hispano que generaron un 25% de aumento de ventas.
- Desarrollar todos los materiales en español, newsletters y campañas online que ayudaron a generar el aumento del 25% del mercado hispano.
- Viajar a Chile, Brasil, Argentina, España y Dubai para asistir a ferias de turismo y reuniones con potenciales clientes generando un aumento de 20% de nuevos cliente.

**PLAVA LAGUNA**, complejo turístico del grupo Luksic en **Poreč - Croacia**

(ofrece alojamiento para 20.000 personas diarias a través de sus múltiples Hoteles, Departamentos y Campings).

**Directora de Marketing –expatriada desde Chile a Croacia**

**Febrero de 2009 - Agosto 2017**

*Trabajo realizado 80% en Inglés, 20% en Croata.*

- Duplicó las ventas online gracias al desarrollo de una estrategia de marketing integrada que incluyó un nuevo sitio web, nuevo sistema de reservas online y campaña de marketing online.
- Implementar la estrategia comercial, estableciendo negociaciones solidas con las agencias de viajes online (ej. Booking.com) que ayudaron a duplicar las ventas online.
- Reclutar y dirigir al equipo de marketing y las agencias de publicidad y medios para desarrollar campañas de marketing offline y online que incluyeron comunicaciones digitales, elaboración de videos publicitarios, campañas en redes sociales y google adwords, SEO, aplicaciones móviles y newsletters, logrando valores ROI excepcionales.
- Implementar análisis de mercado y KPI para evaluar las ventas, redefinir precios y alinear los planes de marketing con las acciones de ventas generando aumento de ventas y de rentabilidad en 15%.
- Liderar el desarrollo de una nueva identidad visual y de marca corporativa gracias a una exhaustiva investigación de mercado. Esto condujo a un complejo proceso de cambio de marca e imagen corporativa en todas las instalaciones y materiales, duplicando el conocimiento de la marca.
- Definir y ejecutar presupuestos anuales de marketing (1MM EUR) y planes de medios eficientes, generando ahorros significativos.
- Crear un nuevo programa de lealtad y CRM duplicando la bases de datos y permitiendo segmentar a los clientes para focalizar las actividades de mktg.
- Liderar equipos multifuncionales para desarrollar nuevos eventos exitosos respaldados por campañas de mktg. y sitios web (ejemplo: Festival de Salsa, Maratón), logrando aumentar en 20% la ocupación al principio y al final de la temporada.

## **CMPC TISSUE en Santiago - Chile**

### **Gerente de Categoría**

**Junio de 2001 - Diciembre de 2008**

- Liderar e implementar el plan de negocios, estrategia de marketing y desarrollo de productos para la nueva categoría de Pañales para Bebés (marca Babysec) que alcanzó el 24% de participación de mercado luego de 7 años desde su lanzamiento.
- Desarrollar e implementar presupuestos de marketing anuales, campañas de marketing online y offline, actividades BTL, acciones en puntos de venta, estudios de consumidores y compradores, acciones de endorsement y análisis comercial, logrando crecimientos de ventas superiores vs presupuesto (+20%).
- Liderar equipos multifuncionales para planificar, ejecutar y hacer seguimiento al lanzamiento exitoso de 2 nuevas categorías: Toallitas Húmedas para Bebés (marca Babysec) y Protección Femenina (marca Ladysoft) logrando 80% de distribución en 3 semanas y crecimientos anuales de ventas sobre 18%.

## **PROCTER & GAMBLE en Santiago - Chile**

### **Brand Manager**

**Febrero de 1999 - Mayo de 2001**

- Liderar e implementar la estrategia de marketing, campaña de marketing y plan de negocios para la categoría de Protección Femenina (marcas Ladysan, Always y Tampax) aumentando en 4 puntos la participación de mercado durante 1 año.
- Liderar equipo multifuncional para la planificación y lanzamiento exitoso de la nueva categoría de Lavado de Vajilla (marca Dawn), alcanzando 90% de distribución en 2 semanas y duplicando los objetivos de venta.
- Desarrollar y ejecutar presupuestos de marketing anuales y estrategias de alto impacto dirigidas a los nuevos segmentos del mercado. Ejemplo: programa escolar dirigido a nuevos usuarios de toallas femeninas, logrando una cobertura del 30% de nuevas usuarias.

### **Brand Manager Assistance**

**Septiembre de 1996 - Febrero de 1999**

- Gestionar campañas de marketing online y offline para la categoría Baby Care (marca Pampers) para impulsar la prueba y aumentar el conocimiento de la marca.
- Desarrollar programas de muestreo en Clínicas y Hospitales de todo el país dirigidos a recién nacidos, el segmento de entrada a la categoría, alcanzando el 40% de los nacimientos al año.

## **CMG WORLDWIDE, empresa de licencias en Indianápolis - EE. UU.**

### **Representante Internacional**

**Junio de 1995 - Junio de 1996**

*Trabajo realizado 70% en Inglés, 30% en Español.*

- Trabajo obtenido a través de AIESEC (organización internacional juvenil).
- Responsable de abrir nuevos mercados en Latinoamérica, logrando 10% de nuevos clientes.

## **ANTECEDENTES ACADÉMICOS**

- Ingeniero Comercial– **PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE**
- Colegio **Andree English School** – Educación Básica y Media

**Titulada en 1994**

**Generación: 1989**

## **OTROS ANTECEDENTES**

- Casada, tres hijos, usuaria avanzada de MS Office, trilingüe (inglés, español, croata).
- Intereses personales: Deportes para disfrutar de los desafíos; Viajar para conocer nuevas culturas.
- Realizó clases voluntarias en INFOCAP - Santiago capacitando a personas de escasos recursos
- Directora de Intercambio de AIESEC en Chile

**1994**

**1993 – 1994**