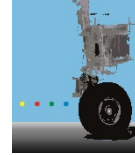


MÁSTER EN GESTIÓN DE SISTEMAS AERONÁUTICOS



Milagros Moreno Esteso

Titulación Académica.

- Licenciada en CC. Económicas y Empresariales por La Universidad Autónoma De Madrid
- Master en Gestión De Calidad Total por la EOI (Escuela de Organización Industrial)
- Coach Ejecutivo y Coach de Equipos por la Universidad Complutense de Madrid.
- Certificada en Customer Experience Management por Lior Arussy
- Certificada en Customer Experience por DEC.

Destinos profesionales a destacar:

- Fundadora y Directora de Customer Projects, empresa de Consultoría estratégica especializada en Customer Experience Management, que coopera con importantes organizaciones en la implementación de Sistemas CEX y en programas de transformación cultural de orientación al Cliente
- Vicepresidenta de la Comunidad de Experiencia de Cliente de la AEC (Asociación Española de Calidad).
- Profesora titular de la Asociación Española para la calidad (más de 500 directivos formados)
- Profesora titular en Lasalle IGS
- Profesora ESIC
- Profesora In Company en empresas como: Iberdrola, Canal de Isabel II, Volkswagen Financial Services, AXA Assistance, etc...

Experiencia profesional a resaltar:

- Directora de Experiencia de cliente de Vodafone España
- Directora de Calidad de Servicio de la Dirección de tecnología de Vodafone España
- Consultoría experta para definición y diseño herramienta CEM Ericsson : BIG DATA aplicado a Customer Experience
- Proyecto de Transformación cultural y reorganización Servicio presencial y telefónico de atención al cliente de British Council en España

	<ul style="list-style-type: none">• Proyecto Mejora de Experiencia de Cliente con Asesoría Legal en la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)• Proyecto de elaboración de Plan Estratégico de Experiencia de Cliente en Sector seguros (Diagnostico, Decálogo, Arquetipos, etc...• Levantamiento de Customer Journey Niveles 1, 2 y 3. Identificación de momentos clave. Plan de acción priorizado. (Sector Seguros)• Mejora del actual sistema de recogida de la VOC en Cía. Sector Seguros
--	--