

✉ email@cvonline.me

☎ 666 999 333

📍 Denver

🌐 /in/hannah-miller-johnson

HANNAH MILLER JOHNSON

ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS Y OPERACIONES EN RETAIL

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachelor's Degree in Business Administration & Retail Management

University of Colorado Denver
09/2008 - 05/2012

FORMACIÓN CONTINUA

• **VISUAL MERCHANDISING** - Fashion Retail Academy

• **TALLER DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN DE EQUIPOS** - Denver Leadership Training Center

• **CURSO DE ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN DE CLIENTES** - Retail Strategy Institute

HABILIDADES TÉCNICAS

Gestión de inventario

Merchandising visual

Manejo de software de punto de venta (POS)

Análisis de tendencias

Gestión de relaciones con clientes (CRM)

IDIOMAS

• **INGLÉS** - Nativo

• **ESPAÑOL** - Nativo

REFERENCIAS

• Charlotte Johnson - **Gerente de Distrito, Fashion Forward** - charlotte.j@fashionforward.com

• Ethan Davis - **CEO, Urban Trends** - ethan.davis@urbantrends.com

PERFIL PROFESIONAL

A lo largo de más de 7 años de experiencia en la industria de la moda e impulsada por un enfoque centrado en el cliente, he logrado resultados notables en el incremento de la satisfacción y fidelización del cliente, así como en la mejora del rendimiento de las ventas. Mi experiencia abarca desde la supervisión de ventas en un entorno juvenil y enérgico hasta liderar equipos de atención al cliente en una boutique de lujo. Mis habilidades estratégicas y analíticas se complementan con una sólida formación académica en Administración de Negocios con concentración en Gestión de Retail.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

● **ENCARGADA DE ATENCIÓN AL CLIENTE** 06/2020 - Presente
Elegant Attire

Como encargada de atención al cliente en elegant attire, una boutique de alta gama en Denver, he liderado la experiencia del cliente, manteniendo los más altos estándares de servicio y representando la imagen de la marca con pasión y profesionalismo. La tienda tiene un tráfico anual de más de 500.000 clientes potenciales.

- Implementé un innovador sistema de retroalimentación que mejoró la comunicación con los clientes y permitió ajustes rápidos de los servicios ofrecidos.
- Dirigí la formación de un equipo de 10 empleados, asegurando un conocimiento profundo del producto y una atención al cliente excepcional.
- Colaboré estrechamente con el equipo de ventas para crear experiencias personalizadas que aumentaron la fidelidad del cliente en un 40%.

● **SUPERVISORA DE VENTAS** 03/2016 - 05/2020
Fashion Forward

En mi rol de Supervisora de Ventas en Fashion Forward, una cadena líder en moda juvenil, fui responsable de la supervisión de las operaciones de ventas y la gestión del personal en nuestra sucursal de Denver, que contaba con un flujo mensual de 30,000 clientes.

- Logré un aumento sostenido de las ventas en un 15% anual mediante la optimización de las tácticas de ventas y merchandising.
- Creadora de una iniciativa de entrenamiento para el personal, elevando la conversión de ventas en un 10% como resultado directo.

● **ASISTENTE DE GERENTE DE TIENDA** 01/2013 - 02/2016
Urban Trends

Como Asistente de Gerente en Urban Trends, una reconocida boutique de moda urbana en Denver, desempeñé un papel clave en la gestión de operaciones diarias y en el desarrollo de estrategias innovadoras para el crecimiento de la tienda, que atendía a más de 15,000 clientes mensuales.

- Orquesté la reorganización del layout de la tienda, lo cual aumentó la eficiencia de la experiencia de compra y elevó las ventas en un 20%.
- Implementé protocolos de control de inventario que redujeron la pérdida de stock por errores en un 30%.
- Jugué un papel importante en la selección y formación de personal, aumentando la productividad del equipo en un 25%.
- Participé activamente en la ejecución de campañas promocionales que ampliaron la base de clientes en un 50% durante los periodos de oferta.