

MARIA SOLEDAD VILLALON BERRIOS

+56 9 6712 3970

msolevillalonb@gmail.com www.linkedin.com/in/maria-soledad-villalon-berrios

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 20 años de experiencia en el sector turístico, especializado en la creación, coordinación y ejecución de programas turísticos tanto a nivel nacional como internacional. A lo largo de mi carrera, he tenido la oportunidad de desarrollar proyectos enfocados en destinos exóticos y cruceros, lo que me ha permitido adquirir un profundo conocimiento en la gestión integral del turismo, desde la planificación de itinerarios hasta la supervisión de equipos y la optimización de recursos.

Poseo una sólida experiencia en la gestión administrativa, la atención y servicio al cliente, así como en la formación y capacitación de personal. He demostrado una destacada capacidad para liderar equipos de ventas y supervisar operaciones logísticas en entornos exigentes. Asimismo, cuento con una vasta experiencia en el soporte y gestión de oficinas turísticas, coordinando eficientemente actividades en todo el territorio de Chile.

COMPETENCIAS

- Creación y coordinación de programas turísticos nacionales e internacionales.
- Especialización en cruceros y destinos exóticos.
- Gestión administrativa y logística.
- Supervisión y liderazgo de equipos de ventas.
- Soporte y coordinación de oficinas de turismo a nivel nacional.
- Capacitación y formación de personal.
- Excelente gestión y atención al cliente, con un enfoque en la satisfacción y fidelización.
- Nivel de Inglés Intermedio
- Manejo de Office a nivel usuario.
- Manejo de software de reserva y venta de pasajes Amadeus, Sabre.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

AGENTE DE SEGUROS ZURICH. Oficina de Talca. Región del Maule

(Febrero 2023 hasta Noviembre 2024)

Asesorar a clientes sobre los diferentes productos de seguros. Captación de clientes y desarrollo de cartera. A cargo de los seguimientos, contrataciones y renovaciones de distintos pólizas. Asesoramiento de pólizas garantizando que se adaptan a las necesidades del cliente. Promoción de los distintos productos y servicios entre los clientes nuevos y existentes. Cumplimiento de los objetivos y las metas mensuales establecidas por empresa.

CONDUCTORA DE PROGRAMA DE TELEVISION “Mujeres que Florecen” Canal de televisión TV5. LINARES. Y participación Radio Ancoa.

En mi rol Conductora del programa de televisión me encargué de gestionar y realizar entrevistas con distintas mujeres de la región del Maule donde ellas cuentan su historia de vida vinculadas al turismo, las tradiciones, artesanías, y vínculos positivos de la comunidades locales y el mundo rural.

CREADORA DE CONTENIDO DIGITAL Y FACILITORA DE EMPRESA MI MOMENTO. www.mimomento.cl

En el rol de facilitadora he logrado que personas que no se conocen logren vínculos y relacionamiento mejorando la comunicación interna del equipo y del grupo, a través de ejercicios de pausa activa, respiración conciente, y ejercicios de biodanza. A la fecha he realizado más de 36 grupos en la Región del Maule, vinculados al turismo y educación. Mejorando así el bienestar. Esto se realiza en espacios abiertos y lugares turísticos conectándose con la naturaleza.

Relacionadora Publica 2021-2022 ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VILLA ALEGRE

En mi rol como Relacionadora Pública en la Ilustre Municipalidad de Villa Alegre, me encargué de gestionar y fortalecer las relaciones institucionales entre la municipalidad y la comunidad, así como con otros organismos públicos y privados. Fui responsable de la comunicación institucional, tanto interna como externa, asegurando una difusión efectiva de las actividades municipales y mejorando la imagen pública de la institución.

- **Coordinadora del programa “Tu municipio en terreno”**
- **Encargada de la difusión de atención y beneficios de los vecinos.**
- **Coordinación con las entidades municipales (Daem, Seremi, Carabineros entre otros).**
- **Coordinadora de las actividades para la comunidad educativa**

Product Manager 2020-2022 Agencia de Diseño PACKAGING

Como Product Manager de agencia de diseño de Packaging, gestioné la relación con los clientes, coordinando sus necesidades y proyectos con el equipo creativo. Fui responsable de supervisar plazos, presupuestos y garantizar la calidad en cada etapa del proceso. Además, actué como enlace directo entre el cliente y la agencia para asegurar su satisfacción.

- **Coordinación en los procesos de atención al cliente**
- **Captación de nuevos clientes**
- **Gestión en los procesos administrativo**

EJECUTIVA y ASESORA COMERCIAL 2003- 2020 LATAM AIRLINES GROUP S.A

Estas funciones me han permitido adquirir un amplio conocimiento del sector turístico y del funcionamiento de una aerolínea a nivel de operaciones, ventas y atención al cliente, contribuyendo al éxito de LATAM Airlines Group durante más de una década.

- **Asesor de Programas Turísticos (2018-2019): Asesoramiento integral a pasajeros y grupos en pasajes, traslados, alojamientos y excursiones, tanto en destinos nacionales como internacionales.**
- **Analista Técnico de Soporte de Procesos (2016-2018): Soporte en procesos y procedimientos para oficinas y ejecutivos de LATAM en Chile y el extranjero.**
- **Ejecutiva de Soporte Servicio al Cliente (2014): Resolución de problemas antes, durante y después de los viajes de pasajeros de LATAM.**
- **Ejecutiva Help Office (2010-2019): Capacitación y apoyo a oficinas de ventas, brindando soporte en productos y servicios como LANPASS, Travel Assist y otros.**
- **Ejecutiva de Ventas LANTOURS (2009-2010): Gestión y asesoramiento en programas turísticos nacionales, internacionales y cruceros.**

- **Ejecutiva de Ventas Grupos (2006–2009):** Coordinación de viajes grupales para empresas, colegios y otras instituciones, alcanzando metas de venta en pasajes y programas terrestres.
- **Ejecutiva de Ventas (2006):** Venta de pasajes, seguros de viaje y emisión de tickets.

OTRAS ACTIVIDADES

FACILITADORA DE BIODANZA EN FORMACION (ESCUELA DE BIODANZA CONCEPCION SUR)

PARTICIPO EN PROGRAMA DE TELEVISION “Buen Finde” TVN (Gino Acota e Iván Torres)}

PARTICIPE POR MAS DE 15 AÑOS EN CARGO DE APF . VOLUNTARIA EN CASO DE ACCIDENTE AEREO Y CATASTROFE EN LATAM AIRLINES .

EMPLEADA EN RESTAURANTE

- McDonald’s, Branford, Estado de Connecticut, USA ABRIL – JUNIO 2001 – Atención a público en caja y mantención de aseo en tienda y preparación de alimentos.

PRÁCTICA PROFESIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS

- Viña Balduzzi, San Javier, Región del Maule | JUNIO 1999 – ABRIL 2000 – Atención a público en caja y mantención de aseo en tienda y preparación de alimentos

- Certificación de Instructores Internos Lan Airlines– Mide Uc / Habilitada (30 DICIEMBRE 2011)

- Oficina de ventas Lan Calama–Iquique–Copiapo– La Serena– Concepcion– Valdivia– – Isla de Pascua capacitación a todos los ejecutivos que ingresaban al cargo de agente de ventas. Se capacitaban en destinos en productos, servicios, programas de turismo y aplicaciones.

}

- Viajes de conocimiento del destino, hoteles y excursiones Fam Tours Miami – Orlando (23 al 30 SEPTIEMBRE 2010)

- Participación en Fam Tours Buenos Aires, Brazil (Río de Janeiro, Angra Dos reis, Buzios), Cartagena de Indias, Bogotá, San Andrés Colombia Montevideo, Uruguay, Nueva York, Miami – Orlando, Cancún y Playa del Carmen, Cruceros. , Iquique–, Osorno (Termas de Puyehue, Iquique, laguna San Rafael entre otros.

ANTECEDENTES EDUCACIONALES

UNIVERSIDAD SANTO TÓMAS, SANTIAGO DE CHILE. Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones

Relacionador Público Graduada en 2001 Aprobada con Distinción

UNIVERSIDAD SANTO TÓMAS, SANTIAGO DE CHILE. Postgrado

Diplomado en Competencias Personales y Profesionales de Coaching Graduada en 2013

BECA PRIMERA DE LA NACIONAL. otorgada en Universidad Santó Tomas. Santiago de Chile .

Estimados

Me dirijo a usted con el objetivo de presentarme como candidata para formar parte de su equipo en la posición que considere acorde a mi perfil profesional. Mi nombre es María Soledad Villalón Berríos y cuento con más de 15 años de experiencia en el sector turístico, principalmente en LATAM Airlines Group S.A., donde he desarrollado una sólida carrera en áreas como atención al cliente, soporte de ventas y programas turísticos, tanto nacionales como internacionales.

A lo largo de mi trayectoria, he tenido la oportunidad de ocupar diversas posiciones clave, desde Ejecutiva de Ventas hasta Asesora de Programas Turísticos, lo que me ha permitido no solo profundizar en el conocimiento del mercado turístico, sino también desarrollar habilidades en la gestión de grupos de clientes, coordinación de viajes y manejo de procedimientos internos. Mi capacidad para resolver problemas de manera eficiente, así como mi experiencia en la capacitación de equipos y en la supervisión de operaciones en diferentes oficinas, me han permitido generar resultados satisfactorios en cada proyecto en el que he trabajado.

Soy una persona proactiva, con excelentes habilidades de comunicación y un enfoque constante en la satisfacción del cliente. Mi experiencia me ha permitido enfrentar múltiples desafíos con éxito, desde la gestión de grandes grupos de pasajeros hasta la implementación de soluciones a nivel operativo y administrativo. Estoy convencida de que mi capacidad para adaptarme a diferentes entornos y mi compromiso con la calidad del servicio serían un aporte valioso para su organización.

Adjunto mi currículum vitae para su consideración. Me encantaría tener la oportunidad de conversar en una entrevista para discutir cómo mis habilidades y experiencia pueden contribuir al éxito de su empresa. Agradezco su tiempo y quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,
María Soledad Villalón Berríos
+56 9 67123970
msolevillalonb@gmail.com