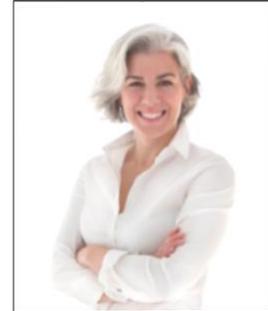


## Beatriz Roca

Senior Interim Manager at IOR Network for Talents

[beaoca@ior.es](mailto:beaoca@ior.es)



### Summary

El cambio constante define nuestro mundo actual y ha definido mi vida profesional y personal. Me ha permitido desarrollar mi carrera en el extranjero, en entornos diferentes de gran diversidad cultural y generacional, cultivar relaciones excepcionales...Todo ello me ha aportado una sensibilidad especial hacia la gestión del cambio, las diferencias culturales y una creencia sólida de que toda realidad es susceptible a ser cambiada a mejor.

Tras 4 años gestionando el cambio personal como Coach Ejecutiva y con más de 13 años de experiencia en la gestión del cambio y mejora continua empresarial (manager de calidad, Six Sigma Black Belt, formadora y auditora), mi perfil profesional se define por la versatilidad, el compromiso, el foco en la excelencia y el acompañamiento de equipos y profesionales en la consecución de sus retos.

Asesoro a empresas sobre la implementación y adaptación de Programas de Transición a la Jubilación para sus empleados Senior, implemento programas de Preparación al retiro para deportistas de élite y acompaño a profesionales senior de forma personalizada en su adaptación a la jubilación.

<https://www.blancocoaching.com>

## Experiencia

### **Senior Interim Manager en IOR Network for Talent**

La incorporación de un Interim Manager responde a necesidades muy diversas como fusiones, reestructuraciones, transformación de empresas, y también puede ser una solución en empresas con una estructura directiva reducida que necesitan a un profesional centrado sólo en un proyecto, como podría ser el desarrollo o lanzamiento de un producto, un plan de optimización de recursos o reducción de costes.

### BLANCO COACHING

#### **Coach Ejecutiva especializada en Transiciones Profesionales**

may 2014 – actual (Valencia)

Coach ejecutiva especializada en transiciones profesionales complejas (ej. despidos y reinserción laboral en sectores e industrias nuevas, transición a la jubilación, retiro de deportistas de élite y reinención profesional, fases de crecimiento y estabilización de start-ups, etc.).

Trabajo mano a mano con mis clientes, de forma presencial u online, retándoles a explorar su potencial, acompañándoles en la superación de obstáculos y apoyando de forma continuada hasta la consecución exitosa de sus objetivos. Los resultados de algunos de ellos pueden leerse aquí: <http://www.blancocoaching.com/es/testimonios>

Colaboro con otras organizaciones como ponente, trainer o coordinando la realización de programas de formación y ayuda (ej. Programa Fénix by Shorai, para la transición de deportistas de élite a nuevos retos profesionales tras su retiro <http://formacion.shorai.es/>)

### AVAYA

Nueve años

#### **Manager del Programa de Fidelidad de clientes**

Nov 2008 – dic 2009 (Rijswijk / New Jersey)

Co-responsable del lanzamiento del programa global de Fidelización de clientes, con resultados excepcionales: 70% de incremento en el nivel de Satisfacción de Clientes en EMEA.

Responsable de la selección y priorización de procesos directamente relacionados con las necesidades expresadas por los clientes, identificando medidas correctivas urgentes y coordinando el lanzamiento y mentoría de 20+ proyectos relevantes en las organizaciones de Ventas, Logística, Operaciones y Finanzas.

### **Consejera de Confidencialidad de la entidad Holandesa**

Jun 2005 – jun 2009 (Rijswijk, Holanda)

Como "Vertrouwenspersoon" (figura exigida por ley en los Países Bajos, traducido libremente como "Persona de Confidencialidad") brindé consejo, apoyo y guía a aquellos empleados que estaban siendo víctimas de prácticas intimidatorias y discriminatorias en el ámbito profesional para atajar y resolver los conflictos existentes. Responsable de colaborar con el departamento de RRHH para prevenir y corregir esos incidentes.

### **Six Sigma Program Manager & Black Belt**

Feb 2006 – oct 2008 (Rijswijk, Holanda)

Implementación del programa de calidad Six Sigma en la región EMEA, consiguiendo una reducción de costes de \$40 M en los primeros 2 años. Responsable de la formación y certificación de 35 Green and Black Belts. Como máster Black Belt asistí a las organizaciones de RRHH, Customer Care y Logística en sus proyectos de mejora.

### **Presidenta del Equipo de Gobernabilidad**

Jun 2005 – mar 2006 (Rijswijk, Holanda)

Responsable de la cohesión y transformación del equipo de Gobernabilidad del Channel Support Center en un equipo ágil, con orientación hacia la solución de obstáculos, definiendo para ello los KPIs prioritarios por los que medir resultados, identificando los gaps existentes, acordando SLAs (Service Level Agreements) interdepartamentales y consiguiendo voluntad de negociación y, con ello, poner solución a 50+ problemas históricos de varias unidades.

### **Auditora interna y Manager de Proyectos**

May 2004 –feb 2006 (Rijswijk, Holanda)

Gestión, coordinación y liderazgo de múltiples proyectos originarios en las áreas dónde, como resultado de las auditorías internas, se encontraban disconformidades graves (ej. reportes de Intrastat, Conformidad con SOX).

Co-responsable del mantenimiento de la certificación ISO del Channel Support Center de Avaya en Holanda.

### **Analista de negocio**

Abr 2003 – abr 2004 (Rijswijk, Holanda)

Realización de análisis para los departamentos de Finanzas, Logística y Atención al cliente, ayudando a identificar áreas de mejora, y colaborando en la resolución de algunos de los problemas identificados, actuando como coordinadora de equipos



multidisciplinares (ej. Reducción de las métricas de "Days Sales Out" de Finanzas de 321 días a 31 con la resolución de reclamaciones no gestionadas, etc.).

### **Team leader del departamento de Logística y Atención al Cliente**

Ene 2001 – mar 2006

Coordinación y dirección del equipo multicultural responsable de la gestión Logística y de la Atención al Cliente para el mercado de UK, Alemania y Europa del Oeste.

Responsabilidades principales: asegurar que el procesamiento de pedidos, la coordinación con el equipo de warehousing y los envíos y entregas eran consistentes con los estándares de calidad de la empresa. Responsable de la formación, coaching, evaluación del desempeño y diseño de programas de desarrollo profesional de cada miembro del equipo.

### LUCENT TECHNOLOGIES

#### **Responsable de Logística para EMEA**

ene 2000– dic 2000 (Rijswijk, Holanda)

Responsable para diversos países europeos de todas las actividades relacionadas con la gestión de pedidos, coordinación con diversos proveedores de warehousing, envíos, atención al cliente. gestión de reclamaciones, resolución de problemas de configuración etc.

Único punto de contacto para clientes, plantas manufactureras en USA y Francia y agentes de transporte. Promocionada a Team Leader al finalizar el primer año.

### BENTLEY SYSTEMS

#### **Account Manager para la región del Sur de EMEA**

oct 1997– dic 1999 (Hoofddorp, Holanda)

Account Manager y Persona de contacto para las oficinas y distribuidores de la región Sur de EMEA. Responsabilidades principales: gestión del canal de distribución, atención al cliente, proceso y seguimiento de contratos, facturación y envío de productos, activación de licencias y programas de software relacionados.

Responsable de la formación continuada de los Business Partners en los distintos países.

Experiencia profesional previa en **Amadeus Global Travel Distribution**, (Madrid) y en la **Universidad Antonio de Nebrija**, (Madrid) / 1996 – 1997.

## Education

### **Bachelor in Business and Languages, Foreign Trade and English**

Universidad Antonio de Nebrija (1992 – 1996)

### **Executive Coach Certification**

Escuela Europea de Coaching - EEC (2014)

### **Retirement Coach Certification**

New Horizons – (in progress)

## Languages

Español

Inglés

Holandés