



ANA BELÉN LÁZARO

DIRECCIÓN COMERCIAL Y DE OPERACIONES - REAL ESTATE -
CUSTOMER EXPERIENCE - LUXURY SERVICES - HOSPITALITY-
BUSINESS DEVELOPMENT- HNWI/UHNWI INTERNATIONAL

ACERCA DE MÍ

Profesional especializada en Dirección comercial, Operaciones y Guest Experience en entornos y servicios premium. Experta en impulsar el crecimiento del negocio, optimizar procesos y liderar equipos para ofrecer experiencias excepcionales al cliente. Experiencias en Sales desarrollo de negocio, gestión de stakeholders y coordinación de operaciones con un enfoque en resultados, excelencia y mejora continua.

CONTACTO

 bel.lazaro.b@gmail.com

 687608891

 Granadilla de Abona (Médano)

EDUCACIÓN

Power MBA — ThePower
Business School — 2024

**Diploma en Relaciones
Públicas** — Esteewardess
(Madrid) — 1999

Liderazgo / RR. HH. —
CEPYME — 2005

Administración y Marketing
— 2006

Internacionalización — Adams
— 2014

Bachillerato Internacional —
IES Ramiro de Maeztu —
1996

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Luxury Legacy Management SL | Founder & CEO (Art Advisory) | Enero 2020 Actualidad

- Definí posicionamiento y estrategia comercial para HNWI/UHNWI + venta consultiva de confianza, generando y gestionando **pipeline €1M-€3M+**.
- Implementé disciplina Sales Ops (CRM, fases, cadencias, KPIs y reporting), mejorando el control del embudo y la previsión de ingresos.
- Reduje el ciclo de venta aprox. 20-30% al reforzar cualificación, priorización y gestión de stakeholders.
- Coordiné intermediarios y partners internacionales con comunicación precisa y cumplimiento estricto de confidencialidad, asegurando trazabilidad y cierre.

Proyectos (España/Europa) | Guest Experience / VIP Hospitality & Venue Operations | Ene 2018-Dic 2023

- Dirigí operaciones de hospitalidad VIP y experiencia de invitado en entornos de alta exigencia (FITUR, ARCO, MotoGP, Ferrari Monza, Premios Thalía, Forbes House, entre otros).
- Gestioné operaciones para 300-2.500+ asistentes por evento, incluyendo per les VIP/HNWI, garantizando estándares y consistencia de servicio.
- Coordiné equipos de 15-50+ personas (staffing, briefings, run-of-show, escalados) para asegurar ejecución en tiempo real.
- Resolví incidencias críticas protegiendo marca, seguridad y satisfacción del invitado mediante priorización y acciones correctivas inmediatas.

Clínicas Dr Mato Ansorena + Clínicas Dorsia | Operaciones & Ventas (Experiencia Paciente / Front-of-House) | Dic 2001-Mar 2007 / Feb 2020-Jun 2021

- Coordiné operativa diaria (agenda, preparación del servicio, comunicación con pacientes) para sostener un estándar premium y continuidad asistencial.
- Activé rutinas de confirmación, seguimiento y estándares de atención para reducir fricción y abandonos en el journey.
- Potencié consistencia de cierre comercial al estructurar cadencias y control de pipeline/agenda con foco en conversión.
- Gestioné quejas e incidencias con service recovery y seguimiento hasta cierre, protegiendo la reputación y la confianza del paciente.

IDIOMAS

Inglés: Excelente

Español: Nativo

HispaniaDoktor | Founder (Turismo Médico Alto Nivel) | Ene 2017–Actualidad

- Lideré crecimiento y coordinación end-to-end de journeys internacionales, alineando clínicas, especialistas y proveedores para una ejecución sin fricción.
- Construí un ecosistema operativo de 10–20+ clínicas/partners estratégicos en España para ampliar capacidad y especialidades.
- Incrementé leads cualificados aprox. 40–60% mediante alianzas, recomendaciones y posicionamiento enfocado en confianza.
- Reduje tiempos de respuesta y coordinación aprox. 30% con procesos, plantillas y seguimiento estructurado, elevando conversión y satisfacción.

Televisión Biggest Operativa S.L. | Executive Assistant (Dirección General) | Mar 2007–Ene 2009

- Organicé agenda, viajes y reuniones de Dirección General, asegurando preparación de materiales y seguimiento de acuerdos.
- Coordiné interlocución interna/externa para resolver bloqueos y mantener continuidad operativa.
- Aseguré precisión documental y confidencialidad en temas críticos de dirección.

HABILIDADES

Técnicas (Hard skills)

Ventas consultivas B2B/B2C · negociación · cierre · KAM/partners · propuesta de valor · pricing · GTM Pipeline & forecast · CRM (HubSpot/Salesforce/Pipedrive) cadencias · reporting · KPIs Sales Ops · SOPs/estándares · control de calidad · vendor management · run-of-show (event ops) service recovery · gestión de incidencias/escalados · coordinación multistakeholder

Herramientas: Notion · Google Workspace · Microsoft Office · Canva

Blandas (Soft skills)

Comunicación ejecutiva · discreción/confidencialidad · influencia sin autoridad · orientación a resultados · ownership · priorización · ejecución bajo presión · gestión transversal de equipos y proveedores · atención al detalle · criterio de calidad experiencia laboral