



# DANIEL PAZ

Building Client Growth

CUSTOMER SUCCESS MANAGER · KEY ACCOUNT MANAGER

IA Conversacional · Chatbots · CRM

20+ años · B2B · SaaS · Ecuador · Colombia · España

Madrid, España

+34 666 911 540

danielsanpaz@gmail.com

linkedin.com/in/danielpazcardona

danielpaz.work

## PERFIL

Customer Success Manager y Key Account Manager con más de 20 años gestionando carteras de clientes B2B, con foco en retención, expansión de cuentas y adopción de producto. Especialista en CRM e IA conversacional: implementación de plataformas CRM, diseño de flujos conversacionales y chatbots para WhatsApp e Instagram, y construcción de sistemas de Customer Health Score. Experiencia internacional en SaaS, telecom y fintech en Ecuador, Colombia y España.

90%

RENOVACIÓN DE CLIENTES

150%

CUMPLIMIENTO DE META

20%

EXPANSIÓN ENTERPRISE

\$14M

CARTERA GESTIONADA

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

WOMO · España

2025 – 2026

### Customer Success Manager

MarTech SaaS · Plataforma de Influencers · womo.club

Startup española de MarTech SaaS que conecta marcas de hostelería con una red de +3.000 influencers a través de su app propia. Gestión y expansión de cuentas activas mediante upsell y cross-sell.

- › Implementé el área de Customer Success con tableros de **Customer Health Score**, NPS y procesos de retención de cliente medidos por KPI y OKR
- › Impulsé el crecimiento de negocio conectando **120+ marcas** de hostelería con una red de 3.000+ influencers y creadores de contenido
- › Identifiqué y capturé oportunidades de expansión, escalando el equipo de operaciones de 2 a 6 miembros y construyendo procesos escalables
- › Desarrollé nuevos segmentos de mercado y optimicé estrategias de adquisición en una cartera de **€300K anuales**
- › Analicé datos de rendimiento para identificar oportunidades de crecimiento y optimizar flujos de ingresos

FasterSales — Partner oficial Kommo CRM · España

2022 – 2024

### Consultor CRM e IA Conversacional · Gestión de Cuentas

CRM con IA · SaaS · Ventas conversacionales · kommo.com/es/socios/encontrar-socio/faster-sales

Partner oficial de Kommo CRM. Implementación de CRM y diseño de flujos conversacionales para empresas y startups, combinando venta consultiva con configuración técnica, seguimiento de cuentas y acompañamiento post-venta.

- › Lideré la implementación y comercialización de soluciones CRM y chatbots con IA, incorporando **20+ nuevos clientes**
- › Configuré Kommo CRM en cuentas nuevas: pipelines de ventas, integración de canales de mensajería (**WhatsApp, Instagram, Telegram**), automatizaciones y Salesbots para calificación de leads
- › Diseñé flujos conversacionales y estrategias de ventas asistidas por IA, cumpliendo objetivos comerciales de forma consistente
- › Generé leads cualificados y construí relaciones sólidas, logrando **40% de tasa de conversión** mediante engagement personalizado
- › Realicé demos de producto y capacité usuarios, asegurando adopción y retención en cada cuenta implementada

Vozy Inc · Colombia

2020 – 2023

### Key Account Manager / Partner Growth Manager

IA Conversacional SaaS · Voicebots · Speech Analytics · Biometría de voz

Empresa colombiana líder en IA conversacional. Como KAM gestioné cuentas clave enterprise con foco en renovación y expansión; como Partner Growth Manager desarrollé canales de distribución y alianzas estratégicas en Colombia, Ecuador, Perú, Chile y México.

- › Logré **90% de tasa de renovación** y **30% de crecimiento de ingresos** mediante cross-selling y upselling en cuentas enterprise
- › Presenté y vendí soluciones de **voicebots, speech analytics y biometría de voz** a clientes enterprise, adaptando la propuesta de valor al caso de uso de cada sector
- › Desarrollé planes estratégicos de cuenta impulsando **20% de incremento de ingresos** en cuentas enterprise clave
- › Expandí la presencia de mercado mediante partnerships estratégicos y desarrollo de canal en Colombia, Ecuador, Perú, Chile y México
- › Gestioné el ciclo completo en cuentas clave: detección de necesidades, demos técnicas, negociación y cierre, asegurando adopción y retención de la plataforma

**Telefónica – Movistar · Colombia**

2018 – 2020

### Partner Manager · Channel Coordinator

Telecom Enterprise · Conectividad · Cloud · Soluciones digitales B2B

Proveedor de telecomunicaciones con servicios integrados de conectividad. Venta de portafolios de agregados (McAfee, AWS, Azure, IoT, Office) a empresas B2B directamente y a través de canales de distribución.

- › Superé objetivos de ventas en **150%**, obteniendo reconocimiento como 'Mejor Coordinador de Centro de Experiencia 2020'
- › Logré **110% de incremento en ventas** implementando estrategias de optimización para los canales de negocio asignados
- › Lideré iniciativas de modernización, optimizando procesos y mejorando tasas de conversión de clientes
- › Analicé tendencias de mercado y proporcioné insights clave para ajustar estrategias y formar al equipo

**Dentix · Colombia**

2017 – 2018

### Subgerente de Clínica

Health Services · Cadena de clínicas dentales · B2C

Cadena internacional de clínicas dentales con servicios odontológicos integrales. Venta y posicionamiento de tratamientos directamente a clientes finales.

- › Lideré la gestión comercial y operativa de la clínica, coordinando equipos de ventas, atención al cliente y operaciones
- › Gestioné activamente la relación con pacientes, elevando la satisfacción en **20%**
- › Implementé reportes de gestión y nuevos procesos operativos que mejoraron la eficiencia del centro en **25%**
- › Reconocido como **#1 Subdirector Comercial a nivel nacional**, liderando el ranking de ventas de la compañía

**Renting Pichincha · Ecuador**

2015 – 2017

### Director Nacional de Business Development

FinTech · Fleet Management · Grupo Pichincha · rentingpichincha.com.ec

Empresa del Grupo Pichincha especializada en arrendamiento operativo de vehículos y flotas para empresas.

- › Gestioné una **cartera de negocio anual de \$14M**, logrando **20% de crecimiento** y superando objetivos por **3 años consecutivos**
- › Lideré el equipo nacional coordinando estrategias comerciales y superando **110% de metas presupuestadas**
- › Desarrollé e implementé planes de marketing, adaptando estrategias a las condiciones de mercado y competencia

**Renting Pichincha · Ecuador**

2011 – 2014

### Senior Key Account Manager

FinTech · Fleet Management · Grupo Pichincha · rentingpichincha.com.ec

- › Gestioné relaciones con una cartera de más de **50 clientes corporativos**, desarrollando oportunidades de negocio que impulsaron el crecimiento
- › Preparé y negocié propuestas comerciales, logrando **85% de éxito** en el cierre de propuestas a cuentas corporativas
- › Fomenté nuevas oportunidades de negocio, liderando la exploración de nuevos mercados y segmentos de clientes

**Binaria Sistemas · Ecuador**

2010 – 2012

### Business Development Representative

Tech Consulting · Distribuidor B2B: IBM, HP, Lenovo, Apple · binaria.com.ec

Distribuidor B2B de soluciones tecnológicas. Venta e implementación de hardware, servidores, infraestructura cloud y software empresarial.

- › Comercialicé soluciones tecnológicas para optimizar procesos de negocio, logrando **200% del presupuesto** en el mejor mes
- › Asesoré a empresas en transformación digital implementando soluciones de cloud computing
- › Lideré esfuerzos de desarrollo de negocio, gestionando la expansión en mercados emergentes y estableciendo partnerships

**Cloud Consulting · Ecuador**

2010 – 2012

### Independent Business Representative

Tech Consulting · ZOHO CRM

Representante comercial autónomo especializado en venta e implementación de soluciones CRM ZOHO.

- › Prospecté y cerré nuevos clientes, manejando el ciclo completo de ventas de CRM ZOHO
- › Implementé soluciones técnicas y capacité usuarios en la plataforma ZOHO, asegurando adopción en cuentas enterprise
- › Proporcioné acompañamiento post-venta integral, optimizando procesos y maximizando la satisfacción del cliente

## TECH STACK

---

Herramientas y tecnologías

**CRM & Conversacional** Kommo · HubSpot · Salesforce · Pipedrive · ZOHO · Salesbots · WhatsApp / Instagram Business API

**IA & Automatización** Claude · ChatGPT · Gemini · Diseño de flujos conversacionales · Chatbots · Lead scoring con IA

**Ventas & Prospección** LinkedIn Sales Navigator · ZoomInfo · Apollo · Calendly

## COMPETENCIAS CLAVE

---

Customer Success · Retención y Renovación (NRR / Churn) · Onboarding y Adopción de Producto · Customer Health Score · Gestión de Cuentas Clave · Implementación CRM · Diseño de Flujos Conversacionales · Venta Consultiva · Cross-selling & Upselling · Gestión de Pipeline · QBR & Account Planning · Stakeholder Management

## RECONOCIMIENTOS

---

**Mejor Coordinador de Centro de Experiencia** — Telefónica – Movistar **2020**

**Premio al Incremento de Ventas Regional** — Telefónica – Movistar **2019**

**#1 Subdirector Comercial Nacional** — Dentix **2017**

## IDIOMAS

---

**Español** — Nativo

**Inglés** — C1 Avanzado

## FORMACIÓN ACADÉMICA

---

|   |                                     |             |
|---|-------------------------------------|-------------|
| <b>Máster en Comercio Digital</b>         | Universidad Rey Juan Carlos, Madrid | <b>2023</b> |
| <b>MBA Corporate Finance</b>              | Viña del Mar University, Chile      | <b>2015</b> |
| <b>Ingeniería Comercial y Empresarial</b> | PUCE, Ecuador                       | <b>2013</b> |