

Laura Sanz-Cruzado

Especialista en social media

1. Sobre mí
2. Formación y experiencia
3. Qué hago y cómo lo hago
4. Clientes
5. Casos de éxito
6. Recomendaciones
7. Contacto

SOBRE MÍ

Soy periodista y me dedico al social media desde 2011. Ayudo a empresas a encontrar su estilo de comunicación en medios sociales y conecto marcas y audiencias como mejor sé: contando una historia, su historia.


Me gusta la comunicación clara, honesta e innovadora; los nuevos medios y los de siempre; las buenas ideas y los buenos contenidos. Y sobre todo, me gusta investigar, resolver problemas y aprender.


A lo largo de mi carrera he diseñado, ejecutado y supervisado estrategias sociales para todo tipo de clientes en España y México, aunque mi especialidad son los hoteles.

Vivo y trabajo en Madrid. Antes lo he hecho en Ciudad de México y Edimburgo.



FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

- 
- 2001-2006 ● **Licenciada en Periodismo.** Universidad Complutense de Madrid.
 - 2006-2007 ● **Máster en Periodismo de agencia.** Universidad Rey Juan Carlos.
 - 02/2011 - 01/2012 ○ **Redactora y community manager júnior.** ADG Comunicación. Madrid.
Redacción de contenidos web y monitorización de reputación online para los sectores bancario (Caja Laboral y Self Bank), asegurador (Línea Directa), sociosanitario (Grupo 5 y Satse) y proyectos propios.
 - 2012 ● **Curso de Community management.** Universidad Nacional de Educación a Distancia. 500 h.
 - 02/2012 - 12/2013 ○ **Community manager.** ADG Comunicación. Madrid.
Planificación, creación y publicación de contenidos en inglés y español; gestión y dinamización de canales; escucha, monitorización e interacción; atención al cliente y gestión de opiniones en TripAdvisor; y analítica para medios sociales de Vincci Hoteles.

- 
- 2013 ● **Curso de Competencias tecnológicas para community managers.** Universidad Nacional de Educación a Distancia. 500 h.
 - 03/2015 - 06/2016 ○ **Community manager sénior.** MPC. Madrid.
Coestrategia; planificación, creación y publicación de contenidos en inglés; gestión y dinamización de canales; escucha, monitorización e interacción; atención al cliente; colaboración con influencers; y analítica para medios sociales de NH Hotel Group y medios sociales internacionales de NH Hotels y NH Collection Hotels.
 - 07/2016 - 06/2017 ○ **Social media manager.** Gobierno de México. Ciudad de México.
Elaboración de propuestas, estrategias e informes; planificación y creación de contenidos; community management; social ads; y analítica para medios sociales de la marca país México.
 - 06/2017 - 07/2017 ○ **Gestora de contenidos.** MPC. Madrid.
Migración de contenidos para el blog de NH Meetings.
 - 02/2017 - 09/2017 ○ **Redactora y community manager.** División Creativa. Ciudad de México.
Redacción de guías de viaje y community management para la plataforma de ocio y cultura YaSalte.
 - 02/2017 - 01/2018 ○ **Community manager.** Narayana Café. Ciudad de México.
Planificación, creación y publicación de contenidos; gestión y dinamización de canales; escucha, monitorización e interacción; atención al cliente; social ads; y analítica para redes sociales de Narayana Café.

09/2017 - 07/2019

Directora de social media. 3puntozero. Ciudad de México.

Dirección de área y supervisión de cuentas; consultoría y relación con cliente; coordinación interdepartamental; elaboración de propuestas, estrategias, informes y presupuestos; planificación y creación de contenidos; community management; social ads; y analítica para medios sociales de los sectores bancario (CIBanco), moda (El Palacio de Hierro y Armario Joyería), lujo (Hotel Villa María Cristina, Roche Bobois México, L'Artesanía de vivir, European Designs, Mina de Guadalupe y Yeguada La Mallorquina), automotor (Ferbel) y nuevo negocio.

2019

Certificación de Fundamentos de marketing digital. Google Actívate.

08/2019 - 03/2020

Ejecutiva de cuentas sénior. Webedia España. Madrid.

Gestión de cuentas y proyectos; consultoría y relación con cliente; coordinación y gestión de equipos internos y externos; y elaboración y revisión de propuestas, estrategias, informes y presupuestos para medios sociales globales de Hitachi Cooling & Heating y medios sociales en España de Coyote.

09/2020 - 04/2022

Ejecutiva de cuentas sénior. Webedia LATAM. Ciudad de México.

Planificación, gestión y supervisión de cuentas y proyectos; consultoría y relación con cliente; coordinación y gestión de equipos internos y externos; y elaboración y revisión de propuestas, estrategias, informes y presupuestos para medios sociales en LATAM de Ubisoft y medios sociales de Comex Masters.

2022

Certificación de Inbound. HubSpot Academy.

Certificación de Marketing de contenidos. HubSpot Academy.

Certificación de Social media. HubSpot Academy.

Certificación de Marketing digital. HubSpot Academy.

Certificación de Email marketing. HubSpot Academy.

05/2022 - actual



Social media manager. MPC. Madrid

Consultoría y relación con cliente; elaboración de propuestas, estrategias e informes; planificación y creación de contenidos; community management; y analítica para medios sociales y aplicaciones móviles de American Express España y Santander.

QUÉ HAGO Y CÓMO LO HAGO

Auditoría y estrategia

Ayudo a todo tipo de empresas, marcas y personas a encontrar su estilo de comunicación en medios sociales. Analizo a detalle su posicionamiento, imagen, reputación y competencia, y diseño estrategias a medida según su personalidad, público, necesidades y objetivos.

Community management

Me encargo de todo lo relacionado con el día a día de una cuenta de social media: gestión, creación y publicación de contenidos, actualización y dinamización de canales; escucha, monitorización e interacción; atención al cliente; cobertura de eventos en directo; social ads; y análisis de resultados.

Consultoría y seguimiento

Asesoro a compañías y departamentos de comunicación para que conecten con sus audiencias digitales de manera efectiva y duradera. Superviso proyectos, cuentas y equipos y lo gestiono todo directamente con cliente, cuidando de mi equipo e intentando siempre ir un paso por delante.

Contenidos

Planifico, creo y publico contenidos temáticos útiles, atractivos y relevantes para blogs, redes sociales y aplicaciones móviles. Escribo de lo que gusta, interesa o preocupa y lo hago como mejor sé: contando una historia, creando un relato con el que la audiencia se identifique.

CLIENTES

American Express

Armario Joyería

Caja Laboral

CIBanco

Comex Masters

Coyote

El Palacio de Hierro

European Designs

Ferbel

Grupo 5

Hitachi Cooling & Heating

Hotel Villa María Cristina

L'Artesanía de Vivir

Marca país México

Mina de Guadalupe

Narayana Café

NH Hotel Group, NH Hotels, NH Collection Hotels y NH Meetings

Roche Bobois México

Santander

Satse

Self Bank

Ubisoft

Vincci Hoteles

Yeguada La Mallorquina

Casos de éxito

Esta Navidad estamos de Aniversario y queremos celebrarlo contigo...

Descubre ahora los **10 Días Blancos** de Vincci Hoteles y... ¡Gana un fin de semana en un hotel Vincci cada día!



CONCURSO
¿Eres grafitero y quieres decorar un hotel?
¡PARTICIPA AHORA!

Envíanos un ejemplo de tu trabajo a gema.gallardo@vinccihoteles.com y lo subiremos a nuestro **MURO GRAFITERO**. El interiorista, Jaime Beristain, seleccionará 3 candidatos que entrarán a concurso para decorar una planta del nuevo Vincci Bit en Barcelona.*

ENVÍOS: HASTA EL 9 DE ENERO

BASES PROMOCIÓN
* La participación en el concurso supone la aceptación de las Bases de la Promoción

La elección de los candidatos se publicará el 11 de enero.

VINCCI HOTELES

N₁ O₁
N₁ A₁ M₃ E₁
N₁ O₁
G₂ A₁ M₃ E₁

BUSCAMOS NOMBRE para nuestro nuevo hotel de Barcelona

Envía tu propuesta... si ganas ESTRENAS HOTEL GRATIS

(sigue las instrucciones de los comentarios en el muro)

#travelspirit

Viaja. Vive. Vincci.
Etiqueta tus fotos de viaje con nosotros.

+INFO
vinccihoteles.com

VINCCI HOTELES

Durante 2012 y 2013 gestioné los medios sociales del grupo hotelero español Vincci Hoteles, que incluían dos marcas (Vincci Hoteles y Beach Club Estrella del Mar) y un total de quince canales en inglés y español, entre ellos TripAdvisor y un blog.

EL RETO

Vincci Hoteles llevaba por aquel entonces poco más de un año en medios sociales y además, estaba en plena expansión, con varias aperturas de nuevos hoteles a la vista. El objetivo era consolidar su presencia social, aumentar su comunidad de manera totalmente orgánica y dar a conocer los nuevos establecimientos.

LA SOLUCIÓN

Se reforzó la estrategia de marketing de contenidos para atraer a usuarios aficionados a viajar y, como parte de esta apuesta por el contenido, se ideó un canal en YouTube con consejos, ideas y trucos sobre decoración, hogar, gastronomía y relax a cargo del personal de Vincci Hoteles. Paralelamente, se hicieron una decena de sorteos y concursos para ganar fans, se pusieron en marcha distintas acciones para implicar a la comunidad en la concepción y el lanzamiento de los nuevos hoteles, y se abrieron perfiles en redes sociales que en ese momento estaban empezando a ser relevantes para la audiencia de Vincci, como Instagram y Pinterest.

RESULTADOS

+100 % de comunidad
+35 % de alcance
4 % engagement



A modern Palazzo for your “vacanze romane”

By NH | 12:46

0 comments

03 May 2016

NH Hotel Group We are proud to inform that we have included 19 new hotels to the ISO certified hotels (ISO 14001 and 50001)! Also, our already included 65 ISO certified hotels have renewed their certificates during 2015! This brings us up to 84 certified hotels from Italy, Central Europe, Spain, Portugal & Andorra. All thanks to a team involved! Keep the good work!



Imagine staying at a fabulous Italian Palazzo located in the very heart of Rome, just next to Termini Station and many world-famous sights of the city. A place where elegance mixes with comfort, convenience and beauty. A place from where to experience the rich history of the Eternal City, while enjoying the finest Italian cuisine and some of the most incredible views... Well, that place really exists and it's our brand new **NH Collection Palazzo Cinquecento**. Benvenuto!

NH HOTEL GROUP, NH HOTELS Y NH COLLECTION HOTELS

Durante 2015 y 2016 gestioné los medios sociales del grupo hotelero español NH Hotel Group, además de los medios sociales internacionales de su marca de hoteles urbanos NH Hotels y de su marca de hoteles premium NH Collection Hotels. En total, doce canales en inglés, entre ellos un blog.

EL RETO

NH Hotel Group acababa de lanzar el año anterior una nueva arquitectura de marcas que incluía, entre otras, las firmas NH Hotels y NH Collection Hotels. El principal reto era posicionar de manera diferenciada al grupo y a ambas marcas. Junto a esto, se buscaba fidelizar a la comunidad por medio exclusivamente del contenido, de manera totalmente orgánica y prescindiendo de sorteos y concursos.

LA SOLUCIÓN

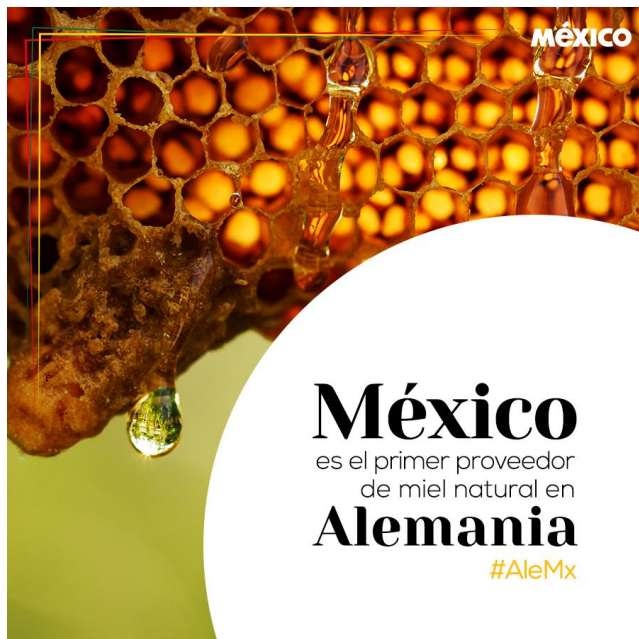
Por un lado, se reforzó la imagen de NH Hotel Group como grupo global del que dependían sus distintas marcas y se desarrolló una comunicación única tanto para el grupo como para cada una de las marcas con las que operaba, de acuerdo a su personalidad, características y segmento. Por otro, se diseñó una nueva estrategia de contenidos de acuerdo a las necesidades estratégicas de la compañía en la que el contenido generado por el usuario tenía mucha importancia a la hora de fomentar ese sentimiento de pertenencia a la comunidad que se buscaba.

RESULTADOS

+30 % de comunidad

+20 % de alcance

3 % engagement



MÉXICO

México

es el primer proveedor de miel natural en

Alemania

#AleMx



MÉXICO

Querétaro

#Ciudad de la semana



MÉXICO

#Wow Mexico

México es el sexto país del mundo con más Patrimonio Cultural y Natural de la UNESCO: un total de 33 bienes inscritos.



Arte digital:
BITS Y SENTIMIENTOS

MARCA PAÍS MÉXICO

En 2016 tomé el mando de la estrategia en social media de la marca país México, que también me encargué de gestionar. Una marca país es un concepto estratégico que se utiliza para mostrar y poner en valor lo que un país —en este caso, México— ofrece a visitantes e inversionistas nacionales e internacionales en los ámbitos turístico, sociocultural y de negocios. Estados Unidos, Canadá y Europa eran las principales audiencias para el proyecto.

EL RETO

Utilizar los medios sociales para impulsar y amplificar la imagen de México como país moderno y emergente que el proyecto marca país México al completo quería transmitir y posicionar en la sociedad.

LA SOLUCIÓN

Se generó una estrategia en medios sociales completamente distinta a la anterior, con nuevos contenidos en inglés y español, nuevos formatos, un estilo de comunicar más fresco y directo, y la introducción de una red social que la marca nunca había utilizado hasta entonces: Instagram. Además, se creó el hashtag propio #WowMéxico, se puso en marcha una campaña para que diseñadores y artistas visuales mexicanos rediseñasen una parte del logo del proyecto, y se comenzó a invertir en contenidos pagados para aumentar el alcance.

RESULTADOS

- +60 % de comunidad
- +50 % de alcance
- 5 % engagement



Lo que te dicen de los bancos...
"No se preocupan por el medio ambiente"

Lo que es CIBanco...
Un banco que da créditos preferenciales a negocios sustentables y responsables con el medio ambiente.




CIAuto Verde
El primer crédito para autos de bajas emisiones contaminantes en México.

- Tasa fija
- Plazos de 12-60 meses
- Seguro de vida y desempleo
- Y muchos otros beneficios




Nuestras tarjetas están hechas de almidón de maíz para que se puedan transformar en composta al ser desechadas

#CIBancoPorTi





Sabías que...
Los paneles solares necesitan de un mínimo mantenimiento y su vida útil es de unos 30 años.



CIBANCO

Durante 2018 y 2019 estuve al frente de los medios sociales de CIBanco, el primer banco verde de México. Me encargué de idear una nueva estrategia y de supervisar su puesta en práctica en el día a día.

EL RETO

CIBanco es considerado el primer banco verde de México, pero su estrategia en social media no reflejaba en absoluto este rasgo distintivo. Había que darle la vuelta a las cosas para que CIBanco fuese en medios sociales lo que era fuera de ellos: la institución bancaria pionera en México en apostar por las finanzas verdes.

LA SOLUCIÓN

Se trabajó en una nueva propuesta de posicionamiento social desde medios sociales que convirtiese a CIBanco en el referente mexicano de las finanzas verdes. Se diseñaron nuevos territorios y formatos de contenidos que transmitiesen fielmente la misión, visión y valores del banco. Se empezaron a hacer retransmisiones en directo de entrevistas a expertos de la institución y de eventos en los que el banco participaba. Se puso en marcha un nuevo protocolo de atención al cliente más acorde con la personalidad de la institución. Y se apostó por una estrategia mixta de difusión que combinaba contenidos orgánicos, campañas y contenidos promocionados, y contenidos ganados en otras redes sociales y blogs. Todo para que CIBanco adquiriese notoriedad, relevancia y preferencia en su segmento.

RESULTADOS

- +25 % de comunidad
- +40 % de alcance
- 2 % engagement

RECOMENDACIONES*

(*más en [LinkedIn](#))



“Un gran compromiso y una actitud proactiva, desempeñando a la perfección sus responsabilidades. Laura es una persona dinámica y resolutiva que nos ha ayudado mucho en la gestión de los proyectos. Y en el plano personal, destaco su amabilidad, su paciencia y comprensión”.

Víctor Gutiérrez Chicano

Responsable de servicios al cliente de
Webedia España



“Laura tiene un gran conocimiento de las redes sociales y su funcionamiento y naturaleza según cada plataforma y en diferentes países (España, México...). Tenerla en tu equipo es tener entusiasmo, trabajo en equipo, proactividad y buenos resultados”.

Lucía Jiménez Olite

Jefa de proyecto de la marca país México



“Una profesional resolutiva que se desenvuelve con agilidad en sus tareas y se adapta fácilmente a los cambios e imprevistos. Reseñable es su experiencia en la atención al cliente online y su habilidad para la redacción de contenidos, ya sea en inglés o en español”.

Omar Torres Pestano

Social media manager en MPC



“Proactiva, abierta al cambio, multitarea, responsable y autónoma. Solo tengo una palabra para definir su trabajo: perfecto”.

Jesús Ramón García Valencia

Socio fundador de ADG Comunicación

¿Quieres que trabajemos juntos,
saber más sobre lo que hago o
hablarme de algún proyecto?

Contáctame

655 023 800

lurasanzcruzado@gmail.com

lurasanzcruzado.wordpress.com

[linkedin.com/in/lurasanzcruzado](https://www.linkedin.com/in/lurasanzcruzado)