

Rodrigo Maroto Merino

NEGOCIO DIGITAL DE SERVICIOS DE CONSUMO | DIRECTIVO DE E-COMMERCE, PRODUCTO Y GROWTH

+34 613 736 248 | marotorod@gmail.com | linkedin.com/in/rodrigo-maroto-product-ecommerce |
rodrigo.consumerserviceshub.com | Alicante, España | Disponible para reubicarme en cualquier país | Permiso de trabajo en la UE

PERFIL PROFESIONAL

Directivo comercial con más de 15 años en e-commerce, producto digital y growth para empresas de servicios de consumo en Europa, LATAM y el Sudeste Asiático, en aerolíneas, hotelería y financiación al consumo. He gestionado P&L digitales de **50 millones de euros a 800 millones de dólares**, he creado desde cero tres funciones de e-commerce y he convertido una y otra vez canales directos con bajo rendimiento en negocios rentables impulsados por suscripciones y ancillaries, priorizando por impacto en ingresos, margen y unit economics.

COMPETENCIAS CLAVE

- Gestión de P&L digital
- Turnaround de negocio y crecimiento del EBITDA
- Estrategia de canal directo y e-commerce
- Suscripción, retención y LTV
- CRO y tests A/B
- Gestión de producto digital
- Fidelización e ingresos por ancillaries
- IA en operaciones comerciales

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Spring Hotels Group

Enero 2026 - Actualidad

Chief E-commerce Officer

Grupo hotelero en el sur de Tenerife. El canal directo genera más de 50 millones de euros, el 40% del P&L del grupo. Reporta al CEO.
Alicante, España (remoto)

- Creé desde cero la función de e-commerce y estrategia digital del grupo, internalizando un área antes externalizada y definiendo el gobierno de canales, los marcos de rendimiento y el roadmap de producto digital en web, app y contact center.
- Reduje un **23%** el coste operativo del departamento sin tocar los ingresos, rehaciendo la producción creativa con IA (Claude, Magnific); creé una base de conocimiento corporativa para visibilidad GEO y SEO, empleados y atención al cliente.
- Fusioné e-commerce y contact center en una única unidad de operaciones digitales, con SLA y procesos alineados con Six Sigma, mejorando la eficiencia de respuesta sin impacto comercial.
- Lidero la línea de trabajo digital de la fusión entre Spring Hotels y Mare Nostrum Resorts: arquitectura unificada de doble marca, plan de migración de plataformas y alineamiento de stakeholders en ambas organizaciones.

Consumer Services Hub

Septiembre 2024 - Diciembre 2025

Director fraccional de E-commerce y Producto (Consultor)

Consultora independiente para aerolíneas y empresas de servicios de consumo en canal directo, producto y arquitectura de datos.
Alicante, España (remoto)

- Dirigí la agenda de producto digital de PLAY Airlines, elevando la conversión look-to-book hasta un **12%** con cambios específicos en el flujo de reserva y la UX.
- Diseñé e implanté el stack de analítica y CDP (Mixpanel, Twilio Segment), con más del 95% de precisión de datos, y escalé los tests A/B en AB Tasty, habilitando la experimentación continua y el marketing de ciclo de vida automatizado.
- Diseñé el marco estratégico del programa de fidelización de PLAY Airlines y asesoré a FLYR en monetización de la fidelización, modelos de retención y posicionamiento de producto ante clientes.

CTOS Data Systems

Enero 2022 - Julio 2024

General Manager, E-commerce y Producto B2C

Mayor agencia de información crediticia de Malasia. Responsabilidad total del P&L de la unidad de negocio fintech directa al consumidor.

Kuala Lumpur, Malasia

- Aumenté los ingresos D2C un **52% interanual** manteniendo el margen bruto por encima del 70% y escalé la unidad de 2 personas a 14 especialistas.
- Cambié el modelo de transacciones puntuales a suscripciones digitales, replicando lo creado en Experian: ingresos recurrentes y predecibles.
- Abrí el acceso a 26 millones de clientes potenciales mediante una alianza de distribución con Touch 'n Go Wallet y creé una red de captación por afiliados, reduciendo sensiblemente el CAC combinado.
- Implanté la automatización del marketing de ciclo de vida (MoEngage), con comunicación adaptada a cada perfil y clúster de usuario, mejorando un **21%** las ventas de suscripciones.
- Integré personalización con IA basada en el perfil crediticio de cada cliente para ofrecer recomendaciones financieras a medida.

Experian

Mayo 2020 - Enero 2022

Vicepresidente, E-commerce y Producto B2C

Grupo global de información crediticia. Turnaround y escalado del negocio digital regional directo al consumidor.

Bogotá, Colombia

- Logré un **+67% de ingresos** y un **+385% de EBITDA** interanual reposicionando la cartera de productos y el modelo comercial.
- Escalé la base de usuarios con KYC a 8 millones y los suscriptores de pago a más de 160.000, con equipos integrados de producto, tecnología, growth y operaciones de 38 FTE.
- Reduje el churn del 28% al 18% con analítica de cohortes, recuperación de pagos, niveles premium y campañas de ciclo de vida personalizadas, aumentando el LTV.

Avianca Airlines

Mayo 2018 - Abril 2020

Head of E-commerce y Canal Digital B2C

Aerolínea de bandera de Colombia y uno de los mayores grupos aéreos de Latinoamérica. Responsabilidad directa del P&L de 800 M USD de ingresos digitales anuales.

Bogotá, Colombia

- Aumenté los ingresos digitales un **14% interanual** y elevé 1,6 pp la cuota digital sobre las ventas totales.
- Mejoré un **30%** la conversión look-to-book a nivel global con un rediseño completo de la reserva y la posventa, tras arreglar primero lo básico del canal.
- Creé y dirigí la función de CRO, UX y producto (6 product managers, 4 diseñadores UX/UI y un equipo de CRO y analítica de 14 personas) y fui responsable del roadmap digital ante la alta dirección y el consejo.
- Implanté Branded Fares en el canal directo para aumentar los ingresos por ancillaries y merchandising, e integré pasarelas de pago multdivisa para captar la demanda internacional sin fricción.
- Migré la infraestructura legacy a una arquitectura basada en API con Adobe Experience Manager y flujos de reserva sobre Amadeus.

Room Mate Hotels

Agosto 2017 - Marzo 2018

Head of E-commerce B2C

Grupo internacional de hoteles boutique y apartamentos. Responsable de captación, conversión y retención en el canal directo.

Madrid, España

- Dirigí el cambio de plataforma y la renovación del front-end de la web corporativa: **+19% interanual en ingresos por reserva directa**.
- Creé un ecosistema de landing pages optimizadas para la conversión para Be Mate Apartments, con más de 400 leads cualificados de propietarios en 7 días.

Iberia Express (International Airlines Group)

Enero 2013 - Junio 2017

E-commerce Product Owner

Aerolínea low cost de corto y medio radio del Grupo Iberia.

Madrid, España

- Dirigí la construcción y el lanzamiento desde cero de la nueva iberiaexpress.com multilingüe, entregada en 9 meses: **+15% de conversión** y **+33% de venta de billetes** en dos años.
- Product owner del programa de fidelización Club Express, del MVP a 2 millones de socios registrados.

- Estrategia de SEO técnico durante la migración: +25% de captación orgánica; implanté la experimentación continua (SiteSpect) y participé en el primer ecosistema de e-commerce de LEVEL Airlines (IAG).

Spartanbits

Septiembre 2012 - Marzo 2013

Diseñador UI/UX

Madrid, España

- Diseño de interfaz y experiencia del ecosistema móvil GO! Chat en iOS y Android; reduje un 40% el peso de la app para mejorar el tiempo de carga y la retención.

Tactilapp

Diciembre 2010 - Diciembre 2013

Cofundador

Valladolid y Madrid, España

- Cofundé un estudio de apps móviles con dos socios; lancé 3 apps propias (Operadorapp, iPascuas, Novecientos), con un Top 3 en la App Store española (2011) y más de 100.000 descargas.
- Proyectos para DDB, entre ellos la app "Monomusic" de Anís del Mono (Premio SOL de Bronce 2012).

FORMACIÓN

Máster en Gestión de Producto Digital The Hero Camp	2016 - 2017
Programa Ejecutivo de Emprendimiento Banco Santander	2011 - 2012
Grado en Diseño Gráfico y Multimedia (HND Level 5) IE University	2008 - 2011

CERTIFICACIONES

Claude 101	Anthropic Claude Academy	2026
Certified Scrum Product Owner (CSPO)	Scrum Alliance	2018
Six Sigma, optimización de procesos	Programa de desarrollo de CTOS	2024

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Premio Nacional a la Mejor Web Corporativa	Día de Internet	2016
Premio de Branding del Instituto Franklin		
Customer Engagement Excellence Award		
Premio SOL de Bronce		

COMPETENCIAS

Idiomas: Español (nativo), Inglés (C1)

Negocio y P&L: Gestión de P&L digital, turnaround de negocio, unit economics, mejora del EBITDA, precios dinámicos, ingresos por ancillaries y merchandising, modelos de suscripción, distribución omnicanal, integración post-fusión, Six Sigma, gestión de alta dirección y consejo

Producto y experimentación: Gestión de producto digital, roadmap de producto, tests A/B, optimización de la conversión (CRO), UX, marcos de KPI, Agile y Scrum (CSPO)

Growth y retención: Growth y marketing de resultados (SEO, SEM, paid social), Generative Engine Optimisation (GEO), ciclo de vida del cliente, reducción del churn, LTV, CAC, programas de fidelización, automatización de marketing, canales de afiliación y alianzas

Datos, IA y tecnología: Analítica de producto, análisis de cohortes, plataformas de datos de cliente (CDP), personalización con IA, gestión del conocimiento, arquitectura basada en API, pagos y checkout

Plataformas: Amadeus, Navitaire, Salesforce Marketing y Service Cloud, MoEngage, Mixpanel, Adobe Real-Time CDP, Twilio Segment, Google Analytics, Power BI, Adobe Target, SiteSpect, AB Tasty, Adobe Experience Manager, Figma, Claude, ChatGPT, Gemini