




Thainã Sandin Almeida

CONTATO

 Rua Fermino Vieira Cordeiro, 1284
Itajai sc 88.317-200

 51997980221, 51997980221

 thytta2@gmail.com

COMPETÊNCIAS

- Discrição e ética, garantindo o sigilo das informações
- Flexibilidade de horário para plantões e finais de semana, incluindo feriados
- Domínio das tecnologias e equipamentos da área
- Boa comunicação verbal e pronúncia articulada
- Precisão e agilidade no registro de informações
- Conhecimento de técnicas de telefonia e call center
- Proatividade e eficiência na resolução de problemas
- Pontualidade e eficiência na realização das tarefas
- Cordialidade e simpatia no trato com clientes e colegas
- Habilidades de colaboração e relacionamento interpessoal
- Atenção e empatia ao ouvir as demandas de clientes
- Conhecimentos em informática

OBJETIVO

Estou em busca de uma nova oportunidade de trabalho na área proposta, apresento-lhes meu currículo anexo.

Entre minhas características estão: adaptabilidade, bom humor, dinamismo, responsabilidades, dedicação ao trabalho e bom relacionamento em geral sempre focando nos objetivos da empresa.

Informo ainda que tenho disponibilidade para viagens, de acordo com a necessidade da empresa.

No aguardo de contato de sua parte, coloco-me à disposição para prestar-lhes mais esclarecimentos.

Atenciosamente,

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Gerente Comercial | ATRUPE SISTEMAS

ITAJAI, SC, Janeiro 2022 - Atual

- Gerenciamento dos resultados da equipe, realizando reuniões periódicas a fim de solucionar os entraves para o alcance das metas.
- Alinhamento de expectativas e feedbacks diários com o time de vendas, modificando estratégias para obter melhores resultados e garantindo melhorias nas abordagens, de forma a manter a dinâmica necessária para elevar as vendas e a moral da equipe.
- Gestão da equipe de vendas, incluindo acompanhamento das metas e objetivos preestabelecidos, obtendo um aumento de até % no faturamento.
- Identificação de oportunidades de novos nichos de atuação ou melhoria dos produtos a fim de aumentar a parcela de mercado.
- Acompanhamento dos relatórios de vendas da equipe de forma a identificar previamente os pontos de atenção a serem trabalhados, garantindo o cumprimento das metas do período.
- Gerenciamento de processos, assegurando o pleno funcionamento dos setores de atendimento, vendas, administrativo e financeiro, de forma que o sistema de gestão fosse usado corretamente.
- Realização de vendas consultivas e treinamento de vendedores, de forma a desenvolver uma cultura de priorização das necessidades do comprador.
- Avaliação do desempenho e dos níveis de satisfação da equipe, de forma a gerenciar remanejamentos e delegar atribuições conforme as

- Objetividade
- Autocontrole
- Conhecimentos em tecnologia
- Excelência no atendimento ao cliente
- Identificação de problemas
- Agilidade na tomada de decisões
- Boa memória para registro de informações
- Motivação para o cumprimento das metas
- Tranquilidade para resolução de problemas
- Busca constante por aperfeiçoamento
- Paciência e empatia
- Boa dicção e pronúncia correta
- Capacidade de escuta

capacidades e necessidades de cada um, garantindo a presença de vendedores satisfeitos e capazes de gerar resultados.

- Elaboração das etapas de campanhas de marketing, estruturando as ações desenvolvidas na divulgação de marcas, produtos ou serviços.
- Planejamento de ações de marketing, analisando o público-alvo da marca para adequar as estratégias aos dados obtidos.
- Planejamento e execução de ações de comunicação em mídias on-line, promovendo o conhecimento sobre o material divulgado aos usuários de redes sociais.
- Implementação de planos de marketing na empresa, acompanhando o trabalho das equipes de projetos a fim de alinhar estratégias rumo ao alcance dos resultados.
- Definição de estratégias para campanhas de marketing, analisando as pesquisas de mercado para implementar métodos e ações eficientes.
- Realização de pesquisas de mercado, buscando entender o comportamento do público-alvo da marca para desenvolver estratégias de marketing eficientes.
- Supervisão e aprovação de peças publicitárias, assegurando que os materiais estivessem em conformidade com os objetivos e a identidade da marca.
- Desenvolvimento de ações para captação de leads, gerando a necessidade de compra por meio da divulgação de materiais informativos, convertendo contatos em clientes.
- Gerenciamento do orçamento de campanhas de marketing, alocando recursos às ações com maior número de taxas de conversão.
- Criação de relacionamentos estratégicos com fornecedores, agências de propaganda e parceiros líderes do segmento.
- Direção de projetos de marketing desde o planejamento conceitual até a implementação final.
- Consideração das necessidades do negócio e das preferências dos clientes ao desenvolver estruturas de precificação e planos de marketing.
- Supervisão do processo de criação de materiais de marketing, como imagens, vídeos e e-mails promocionais.
- Maximização das vendas de sistemas através da atualização das estratégias de marketing para aumentar a produtividade da equipe.
- Realização de suporte ao cliente via chat, fornecendo respostas apropriadas aos problemas relatados, solicitando o atendimento telefônico em casos de não solução da demanda.
- Abertura de chamados de atendimento, organizando e otimizando as solicitações para encontrar soluções satisfatórias às demandas dos clientes.
- Atendimento ao cliente através de canais eletrônicos como telefone, e-mail e redes sociais, respondendo a solicitações diversas, esclarecendo dúvidas e encaminhando reclamações e elogios aos setores competentes.
- Atendimento presencial aos clientes, demonstrando simpatia e interesse para a criação de um ambiente acolhedor.
- Realização de contato com os clientes para informar sobre mudanças nos serviços da empresa, facilitando a comunicação e futuros atendimentos.
- Monitoramento dos canais de atendimento ao cliente, propondo soluções ágeis aos problemas, mantendo a qualidade do serviço.
- Registro do feedback de clientes, considerando as sugestões realizadas para melhorar os serviços de atendimento.
- Cadastro de informações e dados sobre os clientes, possibilitando a prestação de atendimentos personalizados e objetivos, aumentando os índices de retenção.

- Registro dos atendimentos realizados, encaminhando os documentos aos setores responsáveis para o devido processamento.
- Acompanhamento do processo de pós-atendimento, buscando a satisfação dos clientes com os serviços prestados para fidelizá-los.
- Participação em reuniões com a gerência, estudando as mudanças no atendimento e políticas da empresa, de forma a proporcionar boas experiências aos clientes.
- Verificação dos indicadores de desempenho da área, elaborando estratégias de atendimento para melhorar os resultados obtidos e satisfazer os clientes.
- Orientação de clientes sobre pagamentos e cobranças, políticas e procedimentos de devolução de produtos da loja.

Gerente comercial

06/2015 – 07/2019

Felluz Iluminação – cachoeirinha, RS

- Alinhamento de expectativas e feedbacks diários com o time de vendas, modificando estratégias para obter melhores resultados e garantindo melhorias nas abordagens, de forma a manter a dinâmica necessária para elevar as vendas e a moral da equipe.
- Gestão da equipe de vendas, incluindo acompanhamento das metas e objetivos preestabelecidos, obtendo um aumento no faturamento.
- Participação no planejamento estratégico, contribuindo com a análise SWOT e benchmarking para a proposição de ações com foco no alcance das metas.
- Realização de vendas consultivas e treinamento de vendedores, de forma a desenvolver uma cultura de priorização das necessidades do comprador, compreendendo a venda como consequência de um atendimento de alto nível.
- Gerenciamento do pós-venda, garantindo a melhor experiência ao cliente e fidelizando a carteira atual, promovendo o crescimento sustentável da área comercial.
- Acompanhamento constante dos dados lançados pela equipe de vendas no CRM, a fim de identificar situações que necessitassem de atuação rápida para garantir a satisfação do cliente.
- Levantamento dos dados de mercado e de concorrentes para gerenciar com maior efetividade o posicionamento da empresa no nicho de atuação.
- Criação de listas de clientes em potencial e de concorrentes com base nos mercados regionais, visando a expansão comercial.
- Criação e melhoria de estratégias de marketing com base nas metas da empresa, especificações de produtos, tendências do mercado e fatores orçamentários.

Telefonista, Recepcionista

06/2014 – 07/2019

Felluz Iluminação – cachoeirinha, RS

- Recepção
- Comercial
- Vendas
- Compras
- CONHECIMENTOS: – Arquivo de documentos – Codificação e digitação de documentos na área contábil, Vendas/ Vendas residenciais
- Conhecimentos na área de imóveis – Desenvolvimento com atividades escolares – Atendimento ao aluno e pais – Planilhas de ensino e horários escolares

- Notas -Admissão/demissão funcionários -Compra e vendas -E demais rotinas Administrativas
- Comercial/Vendas produtos -Photoshop (Adobillustrator- Adobephotoshop CC) - Administração de Site/Perfis sociais -Atendimento direto com cliente -Desenvolvimento de CARS, Propagandas, News, Posts e demais meios na área de publicidade e propagando
- Conhecimentos adquiridos trabalhando na escola La Salle, estabelecida na Av
- Vitor
- Barreto, n 2288- Centro- Canoas/RS
- Fone: 3476 8774 (gosto/2011- janeiro/2012)
- Conhecimento adquirido trabalhando na empresa Felluz Iluminação Comercio de
- Luminárias LTDA, estabelecida na Rua Cai nº320-Industrial Ritter-Cachoeirinha/RS
- Fone

Auxiliar

07/2014 - 06/2019

CURSOS

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Ensino médio : Marketing

Colégio Rui Barbosa

Tec. - Escolas e cauldades QI

Tecnologia de marketing : itajai, Esperado em 06/2023

Uniasselvi - Itajaí