



ANAIRY DANTAS


 15/03/1990


 Casada

 A - B

Rua vereador Osmar

 Inácio da Silva,
Navegantes, Santa
Catarina, 88370-240

 anairy@hotmail.com.br

 47984392490

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

Gerenciamento

Liderança

Vendas

Comunicação

Busco uma oportunidade para aplicar minhas habilidades em atendimento e gerenciamento de clientes em um ambiente bancário dinâmico, contribuindo para o crescimento da instituição e desenvolvendo minha carreira profissional.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

09/2019 - 12/2023

**SUPERVISORA COMERCIAL,
Adobe Assessoria de Serviços Cadastrais (Crefisa)**

- Supervisão e Coordenação: Liderança e coordenação de uma filial, garantindo a execução eficiente das atividades comerciais e o alcance das metas estabelecidas.
- Prospecção de Clientes: Implementação e execução de estratégias de prospecção de clientes via telemarketing e vendas através do WhatsApp, expandindo a base de clientes e fortalecendo a presença de mercado.
- Gestão de Vendas: Monitoramento e acompanhamento contínuo das vendas, assegurando o cumprimento de metas e indicadores de desempenho estabelecidos.
- Análise de Indicadores: Avaliação regular de indicadores de desempenho, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas para otimizar resultados.
- Desenvolvimento de Equipe: Orientação e capacitação da equipe de vendas, promovendo o desenvolvimento profissional e aprimorando habilidades de negociação e atendimento ao cliente.
- Relacionamento com Clientes: Manutenção de relacionamentos sólidos com os clientes, garantindo a satisfação e fidelização, além de identificar novas oportunidades de negócio.
- Gestão Administrativa: Realização de atividades administrativas relacionadas à gestão comercial, incluindo administração de pessoal, gestão de documentação e elaboração de relatórios de desempenho.

Essas atividades demonstram minha capacidade de liderança, habilidades de vendas e gestão estratégica, além do compromisso em alcançar e superar metas comerciais, fazendo inclusive a cobertura das atividades da supervisão regional na sua ausência dentro do plano de sucessão da empresa.

08/2018 - 09/2019

**ANALISTA DE ATENDIMENTO PLENO,
Adobe Assessoria de Serviços Cadastrais (Crefisa)**

- Prestação de suporte e assistência aos clientes em questões relacionadas a produtos financeiros, serviços e transações.
- Resolução de problemas dos clientes de forma eficiente e cortês, garantindo sua satisfação e fidelidade.
- Realização de análises de contas e transações para identificar possíveis fraudes ou atividades suspeitas.
- Execução de procedimentos operacionais, como abertura de contas, processamento de pagamentos e emissão de cartões.
- Colaboração com outras equipes internas para resolver questões complexas dos clientes e garantir um serviço integrado.
- Cumprimento de metas de atendimento e qualidade estabelecidas pela empresa.
- Atualização de registros de clientes e manutenção de bancos de dados de forma precisa e organizada.
- Participação em treinamentos e desenvolvimento profissional para aprimorar habilidades técnicas e de atendimento ao cliente.
- Contribuição para a melhoria contínua dos processos e procedimentos de atendimento, fornecendo feedback e sugestões.

05/2015 - 08/2018

**ANALISTA DE ATENDIMENTO JÚNIOR,
Adobe Assessoria de Serviços Cadastrais (Crefisa)**

- Prestação de atendimento personalizado aos clientes interessados em obter empréstimos pessoais, orientando-os sobre as opções disponíveis e os requisitos necessários.
- Coleta e análise de documentos e informações dos clientes para avaliação de crédito e determinação de elegibilidade para empréstimos.
- Explicação detalhada das condições do empréstimo, incluindo taxas de juros, prazos de pagamento e possíveis encargos adicionais.
- Garantia da conformidade com as políticas internas e regulamentações aplicáveis durante todo o processo de concessão de empréstimos.
- Realização de análise de riscos e tomada de decisões embasadas para minimizar o risco de inadimplência e garantir a sustentabilidade das operações de crédito.
- Manutenção de registros precisos e atualizados de todas as transações de empréstimos, garantindo a integridade e confidencialidade das informações dos clientes.
- Gestão de reclamações e resolução de problemas relacionados a empréstimos pessoais de forma rápida e eficiente, visando a satisfação do cliente.
- Colaboração com outras áreas do banco, como o departamento de crédito e cobrança, para garantir a eficácia dos processos e a mitigação de riscos.
- Participação em treinamentos e desenvolvimento profissional para manter-se atualizado sobre políticas, procedimentos e produtos relacionados a empréstimos pessoais.

EDUCAÇÃO

Cursando

**BACHAREL EM ADMINISTRAÇÃO, UNINTER,
Navegantes**

Formação primeiro semestre 2024.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- **Outras Habilidades**

Pacote Office intermediário, Excel, Word e PowerPoint

- **Outros**

Certificação ANEPS

- **Línguas**

Inglês Básico