Maíra da Silva Santos

Brasileira, Casada, 40 anos;
Rua São Cristovão nº 784 - Bairro: Cordeiros.
CEP: 88.310-460 – Itajaí / SC
Telefones: (47) 9.9960 – 5750 ou (47) 9.9260-2106
E-mail: mairadasilvasantos85@gmail.com

Possuo disponibilidade para viagens

OBJETIVO

Atuar na área comercial, administrativas, departamento pessoal, recursos humanos ou demais cargos compatíveis com ênfase em liderança, gerência, monitoramento da qualidade de atendimento e coordenação de equipes.

FORMAÇÃO

Superior: Gestão de Recursos Humanos – Universidade Tiradentes

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

CLINICA UNICCAT

Cargo: Atendente 1 / Telefonista

Principais atividades: Agendamento e orientação de exames, Atendimento aos clientes (pessoalmente e por telefone). Preenchimento de guias de convênio, Recepcionista de laboratório, Recepcionista em Ultrasonografias. Teste Ergométrico, Ecocardiograma, Rx, Mapa, Holter, Duplex Scan, Prova Ventilatória e Audiometria. Marcação e orientação de exames (por telefone), uso de PABX

SONAR HOME THEATER E AUTOMAÇÃO RESIDENCIAL

Cargo: Assistente Administrativo.

Principais atividades: Atendimento ao cliente, controle de compromissos, reuniões e viagens. Cadastro de clientes, acompanhamento na realização de contratos. Realização de cotações e compras de mercadorias e produtos diversos, verificação de extratos, conferência de fluxo de caixa, contas a pagar e receber, controle de estoque, emissão de notas fiscais de venda e serviços, realização de orçamentos para clientes, auxiliar em venda de produtos e informações, registro de ponto, CPTS, recrutamento e seleção.

SERCON SERVIÇOS CONTÁBEIS LTDA – M.E

Cargo: Auxiliar de Setor Pessoal.

Principais atividades: Atuação na administração pessoal referente a admissões e rescisões trabalhistas, folha de pagamento, imposto de renda, férias, recolhimento de contribuições e outras atividades relacionadas (RAIS, CAGED, SEFIP). Atualização de cadastro funcional, atividades e benefícios (vale- transporte, auxílio alimentação, plano de saúde, odontológico etc). Alimentação e acompanhamento de banco de horas. Preparação de documentação para execução de homologações.

TOYOLEX AUTOS LTDA – REVENDA AUTORIZADA TOYOTA

Cargo: Líder Kaizen de Vendas

Principais atividades: Monitoramento dos padrões TSW (*Toyota Sales Way*) – atendimento ao cliente (Recepção, qualificação, apresentação do produto, test-drive, negociação, entrega, gestão de carteira, gestão de pessoas, gestão comercial, infra-estrutura e operacional) objetivando a melhoria contínua

dos processos. Execução das pré-auditorias e apoio direto na auditoria anual. Acompanhamento diário da equipe de vendas com relação aos quesitos de atendimento e abordagem de clientes no showroom e na prospecção por telefone, utilização ativa do CRM proprietário Toyota – SVT para gerenciamento da carteira de clientes do sistema, auxiliando na elaboração de reuniões mensais e semanais, criação de planilhas, relatórios gerenciais, coaching e plano de ações, responsável pela padronização da estrutura e pelos eventos externos, cliente oculto, escalas da equipe de vendas e registro de ponto junto com o RH, acompanhamento de viagens para treinamentos da equipe de vendas, suporte aos recursos humanos durante os processos para ingressar na área de vendas e realização de treinamentos de produtos e processos.

CIMAVEL AUTOMÓVEIS LTDA – REVENDA AUTORIZADA FORD

Cargo: Entregadora técnica de Veículos Novos

Principais atividades: Agendamento e controle de entrega de veículos novos; explicação e demonstração dos itens dos veículos tais como aplicativos, sistema multimídia, painel de instrumentos dentre outros, sanando todas as dúvidas do cliente primando pela satisfação de atendimento.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TRANSPORTES RODOVIÁRIOS DE ARACAJU/SE

Cargo: Agente Homologador.

Principais atividades: Conhecimento e domínio na parte administrativa e do setor de convênio dentro do Sindicato, responsável pela orientação dos funcionários e das empresas filiadas. Responsável pela conferência de toda a documentação que é exigida perante a lei durante as homologações, com domínio e prática em admissão, cálculos rescisórios, departamento pessoal, recursos humanos e conhecimento na legislação trabalhista e previdenciária, orientando todos os passos para o funcionário, após a demissão e a homologação. Responsável por toda a transmissão e acompanhamento dos registros (acordos coletivos, convenções e minutas coletivas) do mediador, disponível no site do Ministério do Trabalho de todas as empresas filiadas.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARACAJU

Cargo: Estágio Jurídico.

Principal responsável pela emissão dos pareceres jurídicos dos Projetos de Lei, encaminhadas pelo legislativo, através da Comissão de Justiça e Comissão de Educação, Cultura e Esportes, para verificar se os projetos fere a competência privativa entre o Poder Executivo, denotando pelas linhas da Constitucionalidade ou Ilegalidade do referido projeto de Lei.

CVL – CONTERRÂNEA COMÉRCIO E LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA - REVENDA AUTORIZADA CITROEN

Cargo: Secretária de vendas

Responsável pelo acompanhamento diário da equipe com relação aos quesitos necessários junto com o gerente de vendas, responsável pelo acompanhamento e tratamento de Leads, envio de documentações dos processos de vendas PCD, planilha de comissões, acompanhamento dos carros em estoque (entrada e saída), emissão de notas fiscais da área de vendas (comissões VD, PCD, extrato Seguro CDC, SPF, ZURICH, Seguro Auto e acordo Comerciais), criação de planilhas, escalas de vendas e responsável pela pesquisa ISC interna filtrando a opinião e satisfação dos clientes objetivando a melhoria contínua durante o processo e experiência de compra.

CONCORDE VEÍCULOS LTDA – REVENDA AUTORIZADA CHEVROLET

Cargo: Atendente de Pós Vendas / Facilitadora de Pós Vendas

Responsável pela recepção dos clientes com habilidades comportamentais que potencializa a melhoria da qualidade no atendimento ao cliente de acordo com os 9 passos do Serviços da Chevrolet. Desenvolvendo entrevistas consultivas, para detectar as necessidades dos clientes referente aos problemas dos veículos, atualização do cadastro dos clientes pela plataforma NBS. Acompanhamento durante toda a permanência na oficina dos veículos ativos, em garantia, passantes ou imobilizados, recebimento dos veículos no guincho, venda de acessórios e liberação dos veículos, promovendo sempre, um bom relacionamento com o cliente.

GAMA COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA - REVENDA AUTORIZADA PEUGEOT E CITROEN

Cargo: Consultora de Pós Vendas

Responsável pela recepção dos clientes com habilidades comportamentais no atendimento, recebimento dos veículos desenvolvendo entrevistas consultivas, para detectar as necessidades dos clientes referentes aos problemas dos veículos. Experiência para a realização dos check lits e abertura da ordem de serviço pela plataforma Mobato e NBS. Atualização do cadastro dos clientes pela plataforma NBS, experiência em venda dos serviços de oficina, orçamentos complementares e químicos. Acompanhamento durante toda a permanência na oficina dos veículos ativos, em garantia, passantes ou imobilizados, recebimento dos veículos no guincho, liberação dos veículos, promovendo sempre, um bom relacionamento e a satisfação com o cliente.

CAR JET SERVIÇOS AUTOMOTIVOS

Cargo: Vendedora

Vendedora responsável pelas vendas dos serviços de estética automotiva da área de vendas de novos e oficina, das concessionárias NISSAN e FORD. Acompanhamento do andamento dos serviços e dos prazos para a realização da entrega dos veículos dos clientes, emissão dos certificados, envio do caixa, com eficiência e qualidade na prestação dos serviços do embelezamento automotivo.

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS

Certificações Toyota

Capacitação de Líderes Kaizen – 08 horas

Padrões Básicos de atendimento – 01 hora

Padrões Básicos de recepção – 01 hora

Cursos de capacitação – SEBRAE

Relações Interpessoais – 15 horas

D-Olho na Qualidade: 5S para pequenos negócios - 16 horas

GQVE – Gestão da Qualidade: Visão Estratégica – 20 horas Rotinas Trabalhistas – 15 horas

Cursos de atualização – Universidade Fenabreve (Telepresencial)

Ferramentas de Coaching - 04 horas

Integração do novo funcionário - 02 horas

Trabalho em equipe: melhores resultados e satisfação do cliente - 04 horas

Seleção no varejo – roteiro de entrevistas e outros modelos - 04 horas

Como reduzir o turnover - 02 horas
Postura e comportamento no ambiente de trabalho - 04 horas
Matemática financeiras aplicada em vendas – 04 horas
Gestão do conhecimento - 04 horas
Prospecção de clientes – 02 horas
Gestão de serviços – 02 horas
Planejamento estratégico de novos e usados - 04 horas
Como fazer seu plano de carreira - 02 horas
Líder de alta performance - 02 horas
Marketing de varejo automotivo - 02 horas
Marketing pessoal - 04 horas
Negociação, argumentação e resolução de problemas - 02 horas

Cursos complementares

Informática Básica – 05 meses / UNIT (Universidade Tiradentes)
Gestão de Processos BPM – 08 horas / Fundação Bradesco
Departamento Pessoal - 40 horas / Certificação Cursos 24 Horas
Dicção e Oratória – 15 horas / Fundação Ulysses Guimarães
Licitação e Contratos – 16 horas / Escola do Legislativo Municipal de SE

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS DESEJÁVEIS

Pró-atividade
Responsabilidade
Comprometimento
Habilidade de ministrar reuniões e treinamentos
Facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal Facilidade de trabalho em equipe.

Aracaju/SE 01 de Janeiro de 2025

Maíra da Silva Santos