

YTALO MATEUS SILVA SANTOS

Endereço: Rua Ema Fornari Conti - Bairro Cidade Nova 230 – Itajaí SC

Contato: (079) 99995-8902

Email: ytalomateus87@gmail.com



RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com experiência em rotinas administrativas, faturamento, atendimento ao cliente e vivência em logística operacional. Atuação focada na emissão de notas fiscais, processamento de pedidos e controle de vendas por meio do sistema Bling, além de operação em marketplaces como Mercado Livre. Perfil organizado, analítico e orientado a processos, com facilidade no uso de sistemas, suporte ao pós-venda e otimização do fluxo operacional.

FORMAÇÃO

Ensino Médio Completo

Escola de Educação Básica e Profissional Fundação Bradesco

Ensino Superior Incompleto

Análise e Desenvolvimento de Sistemas / Unit Universidade Tiradentes

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

Cargo: Suporte Técnico e Logística

Empresa: EPE Carregadores

Descrição: Emissão diária de notas fiscais, faturamento de pedidos e cadastro de vendas no Bling. Operação de pedidos em marketplaces, conferência de pagamentos, acompanhamento de envios e suporte ao cliente no pós-venda. Atuação em empresa do setor de mobilidade elétrica, apoiando a comercialização de carregadores para veículos elétricos.

Cargo: Especialista em Atendimento Suporte

Empresa: Tahto

Descrição: Realizei atendimentos por múltiplos canais digitais (chat, e-mail e WhatsApp) através do Blip Desk, e também atendimentos por ligações telefônicas, assegurando atendimento contínuo e eficiente, garantindo alto nível de satisfação do cliente e cumprimento dos SLAs estabelecidos, controle de tickets e interações com clientes, priorizando demandas e acompanhando prazos de resolução.

Cargo: Atendimento Call Center

Empresa: Almaviva

Descrição: Atendi chamadas de clientes, resolvendo dúvidas e fornecendo informações precisas, ofereci suporte para produtos e serviços da empresa.

CURSOS

Comunicação e Atendimento Humanizado

Descrição: Oferecer interações mais humanizadas e eficazes nos diversos canais de atendimento.

Zendesk, Blip desk

Descrição: Controle de tickets, automação de fluxos de trabalho e geração de relatórios.

CRM - Gestão do Relacionamento com o Cliente

Descrição: Estratégias para gestão eficiente do relacionamento com clientes.

Assistente Administrativo

Descrição: Rotinas administrativas e gestão de processos.

Pacote Office

Descrição: Word, Excel e PowerPoint avançados para produtividade.

Excel Avançado

Descrição: Capacita no uso de fórmulas, funções, tabelas dinâmicas e automação de planilhas.

Inglês - Instituto Federal de Educação

Descrição: Com foco no desenvolvimento das quatro habilidades - fala, escuta, leitura e escrita.

Call Center Atendimento Telefônico

Descrição: Técnicas de atendimento e resolução de Problemas.

Soft Skills

- Resolução de Problemas
- Comunicação Clara
- Atendimento ao Cliente
- Trabalho em Equipe
- Gestão de Tempo
- Adaptabilidade