

Rua Adelino Francisco Mafra, 30 – Itaipava – Itajaí/SC

Fone: 47 99713-3917 | WhatsApp

45 anos; não tenho filhos menores de 18 anos.

[joselene.salvador@gmail.com](mailto:joselene.salvador@gmail.com)

Bom relacionamento interpessoal, dinâmica e proativa.

Disponibilidade para viagens.

Início imediato.

## **Maria Joselene Salvador**

### **LBBR – 15/02/2026 – Atual**

#### **Gerente de Atendimento - PJ**

- Liderança e Desenvolvimento de Equipe: gestão, acompanhamento e capacitação contínua da equipe de atendimento, garantindo o alinhamento das entregas às metas estratégicas da empresa.
- Gestão da Experiência do Cliente (CX): monitoramento da qualidade das interações e da satisfação dos clientes, atuando diretamente na resolução ágil e eficiente de demandas complexas.
- Otimização de Processos e SLAs: mapeamento e reestruturação dos fluxos operacionais de suporte, reduzindo o tempo de resposta e promovendo ganho de produtividade da equipe.
- Análise de Indicadores e Métricas: acompanhamento constante de KPIs operacionais para elaboração de relatórios gerenciais e tomada de decisões estratégicas.
- Colaboração Interdepartamental: interface com as áreas de Vendas, Operações e Produto para identificar gargalos na jornada do cliente e propor melhorias contínuas.

### **Friboi – 02/2025 a 02/2026**

#### **Assistente Administrativo Comercial**

- Digitação de pedidos.
- Substituição de itens nos pedidos por falta de estoque.
- Apoio à equipe externa de vendas em relação ao cadastro de clientes, assinatura de ficha cadastral, correção de endereços e mudanças no CNPJ.
- Liberação de acessos aos novos funcionários; configuração de acessos de e-mail, login e senhas.
- Verificação de créditos e limites; bloqueios de cadastros de clientes.
- Análise mensal da carteira e rota de vendedores por km (Planner); planejamento de rota.
- Apoio à coordenação e aos vendedores para verificação de pedidos com divergência.
- Análise diária da carteira; clientes sem dia de visita e auxílio na definição do dia de visita.
- Apoio total à equipe externa.

### **Fluidra Brasil – 04/2023 a 02/2025**

#### **Analista de Atendimento e Pós-Vendas**

- Atendimento via 0800, WhatsApp e e-mail.
- Resolução de pendências, faltas, avarias e garantias.
- Tratativas com revendas, assistências técnicas e consumidor final.
- Abertura e fechamento de OS, envio de pedidos e tratativas com o PROCON.
- Análise de danos em equipamentos, controle de qualidade, entrada e retorno de NF de remessa.

### **Empresa Catarinense de Cosméticos – 01/06/2020 a 06/03/2023**

#### **Assistente Administrativo Comercial**

- Faturamento, emissão de NF e boletos e atualização de boletos.
- Digitação de pedidos.
- Substituição de itens nos pedidos por falta de estoque.
- Envio de arquivo XML para logística.
- Contato com supervisores e gerentes para verificação de pedidos com divergência.
- Emissão de NFD e entrada de NFD emitida por clientes.
- Análise de avarias por danos e separação logística ou transportes.

---

## **Catarinense Congelados – 01/12/2016 a 13/05/2020**

### **Assistente Administrativo Comercial**

- Responsável pelo controle de prospecção e cadastro de novos clientes.
- Análise de crédito de clientes em prospecção.
- Cobrança e negociação de débitos.
- Responsável por treinamentos na área de vendas.
- Planilhas de vendas e controle de clientes em rupturas.
- Vendas por telefone, emissão de pedidos e pós-vendas.
- Faturamento, emissão de NF e boletos, atualização de boletos e realização de pedidos por telefone.
- Liberação de equipamentos em comodato (contratos e prestação de serviços de manutenção técnica).
- Roteiros de entrega dos motoristas (adequação ao faturamento).
- Compras e cotações de materiais de uso pertinente aos setores, técnicos e administrativos.
- Contratação (admissão e demissão) de motoristas e ajudantes para temporada e controle de ponto (entrada e saída).
- Organização de eventos (reuniões e festas).

## **Brasil e Movimento S.A. – 20/09/2007 a 02/12/2010**

### **Assistente de Suporte ao Cliente – SAC**

- Atendimento ao cliente e suporte às revendas das regiões Norte e Sul do Brasil.
- Controle de estoques.
- Responsável por negociações no site Reclame Aqui, erros de envios e erros de códigos.
- Adequação para localização de itens para substituição de peças em garantia (PROCON) e prospecção de novos clientes.
- Cadastro de clientes.
- Logística reversa.
- Verificação de ocorrências, erros e liberação de garantias de peças e pós-vendas; responsável pelas Ordens de Serviço das regiões acima citadas.
- Arquivos, e-mails, recepção, telefonista e responsável pelas demais rotinas administrativas.

## **Formação**

- Tecnologia em Gestão Comercial – cursando.

## **Cursos**

- Gestão Estratégica e Inteligência Competitiva – Sebrae.
- Atendimento ao Cliente e Prospecção – Nextel.
- Neurolinguística.
- Telemarketing – SENAI.
- Técnicas em Vendas.
- Controle de Qualidade.
- Informática – SENAC.
- Departamento Pessoal e Gestão de Pessoas – SEST SENAT.
- Secretariado – SENAC.
- Liderança – SENAI.
- Atendimento ao Cliente e Excelência no Atendimento – SENAC/SENAI.

## **Conhecimentos em sistemas**

Conhecimento dos sistemas WMS, Datasul, Oracle, Gemco, CRM, Sapiens, Wintor, Sankhya, DocuSign, MXM, Nextel, Totvs e SAP.

