

Amanda Azevedo da Silva

+55 21 97417 6810 / dellaornanda@gmail.com

Atendimento e Gestão

3 anos de experiência em posições de liderança nos setores de Energia

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- Consolidada experiência em Atendimento presencial, Gestão Operacional e Comercial
- Atendimento receptivo
- Controle de Atendimento com gerenciamento de dados analíticos e produtividade.
- Gestão de Reclamações e Indicadores
- Desenvolvimento de fornecedores e gestão de contratos.
- Liderança de equipe. Já tendo atuado com mais de 50 colaboradores
- Gerenciamento de pesquisas de satisfação.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Investigação Forense e Perícia Criminal - Universidade Estácio de Sá

HISTÓRICO PROFISSIONAL

à serviço da enel



Supervisor de Loja de Atendimento

02/2019 - 09/2022

Gestão de 40 colaboradores nas lojas Enel. **Responsável pela qualidade do atendimento prestado ao cliente;**

Gestão de 50 colaboradores em atendimento virtual. **Responsável pela qualidade do atendimento prestado ao cliente;**

- Gestão do projeto de pesquisa de satisfação ao cliente – call back – identificando oportunidades de melhorias nos serviços prestados pela empresa.
- Campanhas para redução de absenteísmo , Turn over e indicadores regulados.

Responsável por garantir a entrega de resultados referentes a metas e indicadores e gerir o contrato da empresa de acordo com as especificações técnicas;

Executivo de atendimento

Período: 12/2020 – 02/2019

Prestar um atendimento de excelência ao cliente, alcançando as metas da empresa;

CURSOS

- Pacote Office, confecção de planilhas, gráficos, apresentações, pesquisas, textos;
- Técnicas de apresentações eficazes – Provider Soluções tecnológicas
- Programa vivencial com atividade outdoor intitulada walk rally – tema: liderança, ética e processo de mudança – Personare consultoria e treinamento organizacional
- Marketing empresarial – SETRAB
- Técnicas de vendas – Evoluti
- Negociação e Argumentação com PNL – CONQUIST
- Técnicas de atendimento ao cliente – Provider
- Orientação para o crédito – SEBRAE
- Auditoria interna Normas NBR ISSO 9001:2008, 14001:2004 e OHSAS 18001:2007