

## Diana Jesus dos Santos Bernardo

---

**Endereço:** Vila Jurandir, São João de Meriti - RJ | **Telefone:** (21) 9 6588-7388

**E-Mail:** dianadjbernardo@gmail.com

---

### Síntese das Qualificações

Profissional com sólida experiência em atendimento ao cliente, omnichannel, garantindo a excelência na experiência de consumo dos produtos e serviços. Experiência em resolução de problemas e conflitos e redirecionamento correto das tratativas seguindo as normas de qualidade. Altamente capacitada para trabalhar em equipe, dinâmica, com iniciativa, responsável e flexível.

### Formação Acadêmica

**Ensino Médio Completo** – Formação Geral - *CIEP 400 G.P. OSWALD DE ANDRADE*

### Formação Complementar

- White Belt - Neobpo
- Departamento Pessoal: Teoria e Prática – COAD Educação
- Rotinas Administrativas - Microcamp

### Informática

Pacote Office: Intermediário | Sistemas: ERP, Oracle, SAP, Domínio Folha

### Projetos

- Projeto de Melhoria da Comunicação Interna - Programa de desenvolvimento Neofuture - Neobpo - 11/2021
- Participação no Neomakers - Programa de desenvolvimento que visa a melhoria do Clima organizacional - Neobpo

### Experiência Profissional

**NEOBPO** - 07/2021 a 07/2022

#### ***Cargo: Agente de Processos e Negócios II***

- Responsável pelas rotinas administrativas, gestão de documentos e arquivos.
- Responsável por promover um serviço de qualidade, customizado e personalizado aos alunos, focando em sua experiência e sucesso referente ao serviço prestado.
- Realização de consultas, alterações cadastrais e inserção de dados em sistema de gestão interno.
- Abertura e acompanhamento de requerimentos.
- Renegociação de valores e tabulação de chamadas CRM.
- Elaboração de relatórios e planilhas de controle.

**CASA DA MANICURE** - 07/2016 a 07/2021

#### ***Cargo: Consultora de Vendas E-commerce***

- Responsável por planejar estratégias e gerenciar diretrizes para a comercialização de novos negócios, visando atingir o objetivo da empresa e aumentar a participação no mercado.
- Responsável pelo atendimento e relacionamento com o cliente via canais digitais, bem como suporte em casos de eventuais dúvidas.
- Gerenciamento de mídias sociais e condução de negociações estratégicas de vendas.