**SUELLEN VARGAS**

Brasileira, Solteira,

Rua Expedicionário José de Andrade 96

Tribobo são Gonçalo -RJ

Telef:97004-7053/98811-0892

Email:vargassuellen76@gmail.com

**OBJETIVO**



Atuar na área de relacionamento com clientes.

# RESUMO DAS QUALIFICAÇÕES



* Experiência em relacionamento com clientes internos/externos.
* Vivência em atendimento presencial, telefônico e em redes sociais.
* Especialista na gestão de processos e indicadores.
* Experiência na criação de apresentações e relatórios gerenciais.

• **FORMAÇÃO**



• Gestão de pessoas- Universidade Anhanguera – ( concluído em 07/*17*)

# EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL



* **Petz: (11/2022 até 07/2024)**
* **Cargo: Supervisora comercial**

Responsável por todos os preços da loja, abertura e fechamento da loja, equipe de chão de loja, dos gestores, indicadores da unidade,escala da equipe, tesouraria,banco de horas, setor de estética,banho e tosa, entrevista para novos colaboradores, reunião de ata, reunião de ponto de partida e reunião de gerentes,trade, mapeamento do loja,foco estoque e ajuste de estoque.

* **Leroy Merlin (02/2010 até 08/2011)** *Cargo: Assistente de serviços ao cliente .*

Análise de indicadores de qualidade de operação logística, desenvolvimento dos processos e instruções de trabalho da unidade, elaboração de apresentações gerenciais, gestão da carteira de pedidos de clientes, garantindo o cumprimento dos prazos de entrega, através da mensuração do *timing* operacional dos pedidos. Liderança da equipe de atendimento ao cliente, agendamento com fornecedores, controle de manifestações em redes sociais, atendimento telefônico às transportadoras, atendimento e registro de clientes internos.

Atendimento ao cliente da filial (ativo/receptivo), celebração de acordos de conciliação extrajudicial, tratativa de protocolos de manifestação de clientes.

* **Leroy Merlin (08/2011 a 03/2017)** Cargo: coordenadora de atendimento ao cliente.
* Responsável pela abertura ou fechamento da loja, tesouraria, central de trocas, departamento de retirada de mercadorias, setor de entrega em domicílio, serviço de atendimento ao cliente, abertura e fechamento dos caixas, conferências e auditoria dos mesmo, treinamento dos funcionários, fazer planejamento da equipe, financeira e entre outras ***atribuições***
* ***EXtra*** : Chefe de atendimento e telemarketing ***(***25/08/2017 à 12/11/2018)

Responsável por liderar, fazer escala da equipe, cobrar resultado de 14 produtos e bater metas.

**Grand Marché: Caixa (02/2019 a 09/2019)**

* **Enel: telemarketing (12/2019 à 07/2021)**
* **Clínica Amor Saúde:** Coordenadora de atendimento , responsável por contratar médicos, agenda dos médicos,escala da equipe, equipe de exames, recepcionista e enfermagem.

**QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS**



* Excel Avançado – Microlins (2015)
* Controle e Processos Internos, Leroy Merlin (2015)