

Elisangela Gomes Ferreira
Rio de Janeiro – RJ
Telefone: (21) 96929-1927
E-mail: elisgomesf@gmail.com

Idade:49 anos

Objetivos:

Profissional extremamente responsável, competente e comunicativa, busca por oportunidade de trabalho a fim de somar conhecimentos e gerar resultados qualitativos e quantitativos para a empresa, objetivando o crescimento mútuo.

Formação Acadêmica:

- Ensino Superior – Bacharelado em Comunicação Social - Publicidade e Propaganda - Centro Universitário Moacyr Sreder Bastos – (2000 a 2003)**
- Ensino Médio – Centro Interescolar Estadual Miécimo da Silva - Curso Técnico de Contabilidade**

Experiência profissional:

Empresa: Atento Brasil S/A

Cargo: - Supervisor de Call Center (Período de Abril de 2015 a 06 de Julho de 2023).

Principais responsabilidades:

Supervisionar as atividades da área de atuação, definindo as funções e atribuições de cada membro da equipe, monitorando o desempenho e os resultados obtidos, visando a otimização dos objetivos e metas;

Desenvolvimento de pessoas; Recrutamento e seleção;

Campanhas de incentivo;

Dinâmicas;

Apresentação de resultados;

Aplicação de um atendimento de excelência com a finalidade de fidelização do cliente, reduzindo o número de reclamações;

Acompanhamento estratégico para a redução do absenteísmo e tratamento de folha de ponto.

Empresa anterior: Sociedade Comercial e Importadora Hermes S/A - (Período de dezembro de 1995 a junho de 2013)

• Último cargo: Coordenadora de Atendimento BackOffice - (março de 2011 a junho de 2013)

Principais responsabilidades: Responsável pelos trâmites de entrada dos pedidos dos clientes na empresa, desde sua captação, análise de riscos, liberação para faturamento, expedição e entrega.

Responsável pela área de atendimento BackOffice e clientes E-commerce, identificando as demandas específicas de um SAC com características singulares.

Realizar o pós-venda, bem como, o acompanhamento logístico e solução das entregas, coletas e devoluções de mercadorias, propondo medidas para a correção e prevenção de possíveis problemas junto às áreas da empresa, garantindo sempre a visão principal “Cliente”, nas tomadas de decisões.

Atuar com liderança, gestão estratégica, treinamentos, campanhas de incentivo, acompanhando na íntegra o desenvolvimento da equipe.

Criar e definir procedimentos, regras e metas para o “melhor” e “diferencial” atendimento ao cliente, revendo permanentemente as rotinas/processos da área, trabalhando para garantir agilidade, qualidade no atendimento e solução das demandas.

Desenvolvimento de pessoas, recrutamento e seleção.

Experiências anteriores na empresa (Período de dezembro de 1995 a fevereiro de 2011:

Varejo, Conferência, Devolução, Estoque, Digitação e SAC – (Atendente e supervisora).

Qualificações:

- **Curso Técnicas Básicas de Prática em Departamento Pessoal – Simonsen/RJ**
- **Curso Excel Intermediário – SOS Computadores**