

Iranilson Silva

Auxiliar Administrativo | Atendimento ao cliente

Vila Santo Antônio | Duque de Caxias - RJ

iranilsonmsilva23@gmail.com | (21) 97551-9891 | (21) 96481-2940

www.linkedin.com/in/iranilsonsilva

RESUMO

Iranilson é um dedicado profissional com mais de 5 anos de experiência em serviço voluntário na administração de uma igreja, onde gerencia a recepção de benfeitores, lida com dúvidas, pagamentos e registros em sistema. Demonstrando seu comprometimento com o desenvolvimento contínuo, ele recentemente concentrou-se em estudar comunicação e técnicas de resolução de conflitos. Com mais de 6 anos na equipe de atendimento do Poupatempo RJ, Iranilson oferece atendimento personalizado e humanizado através de vários canais, gerenciando documentos e cadastros em um sistema interno. Sua unidade, com uma média de 9 mil atendimentos diários, destacou-se ao ser pioneira em fichas de elogios, resultando em um impressionante NPS de 90% com mais de 100 elogios mensais. Sua habilidade na gestão do atendimento telefônico, agendamentos e negociações se destacam, resultando em notáveis 80% de acordos anuais. Iranilson é analítico, atento aos detalhes e apaixonado por resolver problemas.

OBJETIVO

Auxiliar Administrativo | Atendimento ao cliente

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

Recepcionista no Detran RJ | Atendimento ao Cliente

Shopping do Cidadão

nov de 2018 - dez de 2023 · 5 anos 2 meses

Iranilson cuidou da recepção de clientes, realizando o cadastro de dados no sistema interno, checagem de informações, agendamentos e triagem de documentos variados. Ele contribuiu para atender à alta demanda de atendimento ao público, esclarecendo dúvidas de maneira clara e objetiva, assegurando um atendimento humanizado.

Vale acrescentar que ele também abriu solicitações e protocolos no sistema TOTVS para resolver pendências. Sua unidade, inclusive, tinha 8 mil atendimentos diários, sendo vencedora de fichas de elogios das unidades RJ, com mais de 100 fichas mensais, e alcançando um NPS de 90%.

Iranilson também prestou suporte em tarefas administrativas, cuidando da digitalização de documentos, controle de planilhas e organização de documentos e pastas. Além disso, ofereceu suporte nos atendimentos telefônicos, via chat e e-mail.

Vale ressaltar que ele também fazia o suporte na supervisão de 10 atendentes, autorizando procedimentos de alta complexidade, alterações, atualizações de dados, resoluções de conflitos com clientes e fornecedores.

Tem algo parecido? Posso te ajudar!

Recepcionista no Procon RJ | Atendimento ao Cliente
Shopping do Cidadão
nov de 2014 - jun de 2017 · 2 anos 8 meses

Iranilson foi responsável pela abertura de solicitações no sistema interno, verificação de dados e digitalização de diversos documentos. Além disso, ele gerenciava a agenda de audiências e compromissos, assegurando o cumprimento pontual dos agendamentos.

Vale ressaltar que também cuidava da cobrança, conduzia negociações com fornecedores, realizava a impressão de boletos e documentos, elaborava e-mails e comunicados. Destacou ainda sua participação no feirão de acordos, alcançando uma taxa de resolução de 80% ao ano.

Ele emitiu relatórios de atendimentos, enviou e recebeu correspondências de diversas prioridades. Suporte ainda em ligações internas e externas, em busca da resolução de pendências.

Tem algum desafio parecido? Posso ajudar!

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Universidade Unigranrio | Afya

Graduação, Recursos Humanos

jan de 2018 - dez de 2019

Pós-graduação Lato Sensu - Especialização, Gestão de Pessoas com Ênfase em Liderança Organizacional

Pós-graduação Lato Sensu

jun de 2019 - out de 2019

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Gestão Financeira - Sebrae - 12/2023
- Nota Fiscal Eletrônica - Sebrae - 12/2023
- Excel Avançado - Qualifica Cursos e MBA Online - 06/2023
- Resiliência - Fundação Bradesco - 06/2023
- Atendimento ao Cliente: Técnicas de Resolução de Problemas e Conflitos - LinkedIn - 02/2023
- Comunique-se com Sucesso - Qualifica Cursos e MBA Online - 12/2022
- Gestão do Tempo - Qualifica Cursos e MBA Online - 11/2022
- Mentalidade Protagonista - Sebrae - 11/2022
- Inteligência Emocional na Prática - Qualifica Cursos e MBA Online - 07/2022
- Vieses Inconscientes na Tomada de Decisão - LinkedIn - 06/2022
- Mentalidade de desenvolvimento contínuo- PUC RS - 05/2022

TRABALHO VOLUNTÁRIO

Iranilson presta serviços voluntários em uma igreja, oferecendo apoio em rotinas administrativas e atendimento a benfeitores. Inclusive, ele cuida dos lançamentos de informações no sistema.

Vale ressaltar que ele gerencia uma equipe de 5 pessoas, garantindo as diretrizes internas da instituição, atendimento telefônico, WhatsApp e e-mail. Oferece suporte ainda na criação de planilhas para controle interno de informações e no recebimento de valores por diversas modalidades de pagamentos.

Iranilson ajudou na implantação do sistema Theus Eclesial (ERP), contribuindo para a reestruturação de procedimentos administrativos e reduzindo o tempo de relatórios em 80%.

Tem algum desafio parecido? Posso te ajudar!