

ANA LUIZA DA SILVA PINUDO DE SOUZA NETTO

Rua Jorge Soares De Souza N 9º Casa 3, Seropédica, Rio De Janeiro 23890079
21995349771 - ana.lu.pinudo@hotmail.com

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional eficiente e com boas habilidades de relacionamento interpessoal, que contribuem para a prestação de um serviço de excelência e para o suporte à equipe em tarefas diversas, visando colaborar efetivamente com a rotina de trabalho.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

11/2021 - 05/2023

Atendente de telemarketing

AeC - Cidade Nova, Rio de Janeiro

- Atendimento geral por e-mail, chat e telefone, garantindo a efetividade no registro de reclamações, elogios, ocorrências e pedidos diversos.
- Vendas e pós-vendas por contato telefônico, assegurando a apresentação dos serviços, o esclarecimento de dúvidas e a qualidade do atendimento prestado.
- Realização de vendas e promoção de novos produtos por telefone aos clientes existentes, conforme as metas do período.

08/2014 - 02/2016

Jovem aprendiz

Sotreq S/A - Rio de Janeiro, Rio de Janeiro p

- Auxílio em tarefas de secretariado, como atendimento telefônico, agendamento de compromissos e envio de correspondências, facilitando a rotina do departamento.
 - Entrega de serviço excepcional para cada consumidor, ouvindo preocupações e respondendo dúvidas.
-

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Ensino Médio Completo

C.E. Antônio Gonçalves - Rio de Janeiro

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Boa comunicação verbal e escrita com o cliente
- Conhecimento em Pacote Office com foco em Excel e Word
- Empatia para prestar um atendimento humanizado ao cliente
- Capacidade de trabalho em equipe
- Habilidade com o sistema Talkdesk
- Dinamismo para realizar ações simultâneas
- Boa dicção e fala articulada
- Conhecimento em técnicas de venda e pós-venda
- Proatividade ao resolver problemas de clientes
- Agilidade e qualidade na digitação
- Organização e planejamento de atividades
- Comunicação efetiva e empatia no atendimento ao cliente
- Colaboração com os demais setores para prestar um atendimento de qualidade