

Carla Lima Batista

Rua Conde de Porto Alegre nº 168, IAPI – Salvador – BA

Telefone: (71) 98761-5534 / (71) 98890-6090/ (71) 3388-1774

E-mail: carla.lb@hotmail.com

Cargo: Coordenador de Operações.

Objetivos

Contribuir com os meus conhecimentos e Habilidades profissionais para o crescimento da Empresa e no desenvolvimento de pessoas com foco no alcance de resultados.

Perfil profissional

Profissional com mais de 20 anos de experiência na Área de Atendimento ao Cliente, Call Center, Vendas, Pós Venda, Back Office, Auditoria, Customer Experience e Customer Success. Líder de equipes com foco em resultado e em pessoas, com capacidade de se adaptar a mudanças e elaborar estratégias para alcance de desafios.

Formação

Ensino Superior Completo – Secretariado Executivo

Universidade Católica do Salvador

Experiência

► Cargo: Coordenadora, no período de Jan/2015 a Jan/2022

Grupo Contax/Liq

Principais responsabilidades:

- Liderar e engajar equipe de supervisores e atendentes para o alcance dos principais objetivos da área.
- Elaboração e Implementação de estratégias para alcance dos desafios.
- Acompanhamento das metas e resultados operacionais.
- Manter relacionamento com clientes e equipes assegurando o bom andamento das atividades.
- Definir, monitorar, acompanhar e entregar OKR's, KPI's, projetos e estratégias do atendimento.
- Analisar o desempenho operacional
- Propor/ criar campanhas motivacionais visando maximizar as entregas da área.
- Orientar e motivar a equipe com desenvolvimento através de monitorias e feedback com foco na entrega de Resultados.
- Acompanhamento das equipes de Vendas, Back Office, Auditoria e Pós Vendas.
- Implantação de novas operações
- Apresentar resultados Semanais.
- Tratativas de cartão de ponto.
- Prospecção de novos negócios e demais atividades inerentes ao cargo.
- Participar das reuniões estratégicas do RC e demais rotinas da área.

- ▶ Cargo: Coordenadora Interina, no período de Nov/2014 a Jan/2015
Grupo Contax
Principais responsabilidades:
 - Liderar e engajar equipe de supervisores e atendentes para o alcance dos principais objetivos da área;
 - Delegar e Acompanhar atribuições aos Supervisores como o Hora- Hora de Vendas, Apresentação de PDI.
 - Garantir a entrega dos Resultados
 - Orientar e Desenvolver a equipe com Feedbacks e monitorias com Foco na entrega de Resultados.
 - Controlar, Acompanhar e realizar a entrega dos Kpi's.

- ▶ Cargo: Supervisora Multiplicadora de Ofertas, no período de Set/2012 a Jan/2014
Grupo Contax
Principais responsabilidades:
 - Realizar treinamento, capacitação de ofertas para os vendedores e supervisores.

- ▶ Cargo: Supervisor de marketing, no período de Set/2012 a Jan/2014
Grupo Contax
Principais responsabilidades:
 - Liderar equipe, acompanhar e garantir a entrega dos indicadores operacionais.
 - Aplicar coaching, feedback através das monitorias realizadas.
 - Orientar e motivar e desenvolver os colaboradores nas entregas dos desafios
 - Realizar acompanhamento do produto, ter uma comunicação clara, Ponto Focal de Qualidade na Coordenação,
 - Criação de diagnósticos, causa e efeito, elaboração de plano de ação para melhoria dos indicadores de atendimento.

- ▶ Cargo: Monitora de Qualidade, no período de Jan/2004 a Set/2012
Grupo Contax
Principais responsabilidades:
 - Monitorar ligações da operação a fim de manter a qualidade de atendimento ao cliente.
 - Aplicar feedback, análise de chamadas, apresentar melhorias e oportunidades do processo, auxílio na elaboração de scripts.

Cursos e Certificados:

- ▶ Gestão de Pessoas
Sebrae

- ▶ Introdução ao Customer Experience
Cs Academy