

Ivoneide Santos

Brasileira, casada, 35 anos
Rua Hildegardes Viana, BL 73 Apartamento 202
Cajazeira XI – Salvador – Bahia
Telefone: 71 99163-5647 / 71 98235-2734
E-mail: ivoneide-santos@hotmail.com

OBJETIVO

- Desempenhar a função, que me for atribuída com inteira responsabilidade e dedicação, buscando experiências e um lugar no mercado de trabalho, de acordo com minhas qualificações e competências.

ESCOLARIDADE

- Ensino Médio Completo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

[07/2011 – 04/2014] – Contax

- **Cargo: Operador de Telemarketing**

Principais atividades: Atendimento receptivo de pessoas físicas para carteira Itaú realizando tratativas de negociações em atraso, atualização de parcelas, encaminhamento de boletos, atualização de cadastro, realizar as etapas da cobrança com soluções plausíveis e amigáveis para apresentar os produtos, benefícios e serviços oferecidos pela empresa através da negociação.

[06/2015 – 07/2018] – Atento Brasil S/A

- **Cargo: Operador SAC III**

Principais Atividades: Atendimento receptivo de pessoas físicas para carteira Itaú realizando registro de reclamações e elogios. Cancelamento de produtos e serviços, esclarecimento de dúvidas, acompanhamento de pendências e encaminhamento de problemas para as áreas responsáveis.

- **Cargo: Analista de Relacionamento Digital**

Principais Atividades: Atendimento a clientes da carteira Itaú Unibanco através de mídias digitais como Chat, Email e Facebook. Prospectando clientes e contribuindo para a melhoria dos serviços das plataformas digitais, realização de procedimentos visando uma experiência única de atendimento para os clientes.

[08/2020 – 12/2022] – DATAMÉTRICA

- **Cargo: Operador de Telemarketing**

Principais Atividades: Atendimento receptivo/ativo de pessoas físicas para o cliente Banco do Brasil através de mídias digitais e serviços de voz, realizando tratativas de atendimento em geral e de prevenção a fraudes (ativo), repasse de informações sobre cartões e agências, SAC, encaminhamento de boletos/faturas, atualização de cadastro, benefícios e serviços oferecidos pela empresa através da negociação e vendas.

Formação Complementar

- Curso de Recepcionista, EDUCAWEB, 40 horas;
- Atendimento ao cliente, SEBRAE, 8 horas;
- Gestão financeira, SEBRAE, 3 horas;
- Informática Avançada, EDUCAWEB, 40 horas;
- Gestão de pessoas, SEBRAE, 8 horas;
- Curso de Conferente, EDUCAWEB, 40 horas;
- Curso de pacote office, EDUCAWEB, 40 horas;
- Curso de Assistente Administrativo, EDUCAWEB, 40 horas;

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Proatividade;
- Noções de Vendas e SAC;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Fluidez com metas;
- Disponibilidade imediata;
- Assiduidade;
- Noções de atendimento a clientes críticos, de BackOffice, cobrança e serviço ativo, além de gestão de produtos da carteira do cliente;
- Noções de atendimento via Mídias Digitais;