

Bruna Rafaela da Silva Bandeira

Brasileira, solteira

Rua do meio, Recife-PE

Telefone: (81) 98821-6579 - (81) 98443-3635

E-mail: rafaelladsilva@icloud.com

COMPETÊNCIAS

Desenvolvimento na área de Suporte ao cliente, atendimento, vendas e sucesso do cliente. Experiência com varejo e E-commerce, contribuição em projetos voltado ao público, em plano de ações e melhorias na jornada do cliente. Habilidade em relacionamento ao cliente. Fácil adaptação às necessidades de negócios e trabalho em equipe.

FORMAÇÃO

Serviços Jurídicos e Notariais -

UNINTER (cursando)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- **2017 - TechNews Soluções**

Cargo: Assistente de suporte ao cliente

Atribuições: Auxiliar de atendimento; pós-venda; recuperação e retenção de clientes; negociação e fechamento de vendas.

- **2017-2018 – Color me T-shirteria**

Cargo: Vendedora/líder

Principais atividades: Vendas; Atendimento; trocas; caixa; Instagram; treinamento de novos integrantes; relatórios e direcionamento de equipe.

- **2019-2020 – Nutrin Group**

Cargo: Atendimento ao cliente/vendas

Atribuições: Suporte ao cliente nos seguintes canais; telefone; chat; e-mail e WhatsApp. Tratativas de tickets; trocas, devoluções; rastreamento; recuperação de clientes; treinamento a novos integrantes.

- **2020-2021 – Nutrin Group**

Cargo: Assistente de Customer Success

Atribuições: Atendimento Omnichannel; Reclame Aqui; chat; e-mail; planos de ações; Feedbacks e reports; pesquisa de mercado; pesquisa de satisfação; churn; contribuição em campanhas sazonais; campanhas relacionamento; jornada dos leads.

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

- Gestão de Vendas - Estácio
- Gestão de Equipes e Vendas - SEBRAE
- Gestão de Pessoas - ABED
- Gestão da Inovação - UNOPAR
- Customer Success - CS ACADEMY
- Customer Experience Management - FIAP
- Pacote Office - Intermediário

