

Bruno Alves de Oliveira Santana

📍 São Paulo – SP | 📞 (11) 94716-9370

✉️ brunoliveiraq@gmail.com

🔗 linkedin.com/in/brunoo-santana

🌐 brunoosantana.github.io/PortifolioBS

Profissional de Customer Success com experiência em soluções tecnológicas B2B, atuando em onboarding, implantação e gestão da jornada do cliente. Vivência na interface entre clientes e áreas técnicas, garantindo adoção, geração de valor e retenção de contas.

Experiência em gestão de carteira, monitoramento de métricas, mitigação de churn e identificação de oportunidades de expansão. Background técnico em produto digital e metodologias ágeis.

— Experiencias Profissionais

Consultor de Soluções Digitais (B2B) - WordPress

Janeiro de 2025 – atual

- Diagnóstico consultivo das necessidades digitais de empresas B2B, identificando gaps de presença online e oportunidades de melhoria
- Atuação estratégica na construção de soluções digitais alinhadas aos objetivos de negócio do cliente
- Condução do onboarding e alinhamento de expectativas após fechamento de contrato
- Acompanhamento da jornada do cliente, garantindo adoção e entrega de valor
- Suporte consultivo contínuo, promovendo retenção e identificação de oportunidades de expansão (upsell e cross-sell)
- Atuação próxima ao cliente para fortalecimento de relacionamento e geração de parcerias de longo prazo

Analista de Implementação e Customer Success– Meta Globaltech

Setembro de 2022 – Fevereiro de 2025

- Condução de onboarding e implantação de sistemas, garantindo alinhamento de expectativas e definição de objetivos com o cliente
- Realização de treinamentos funcionais e operacionais, promovendo adoção eficiente da plataforma
- Configuração e personalização da solução conforme processos do cliente, assegurando aderência ao modelo de negócio
- Atuação como interface estratégica entre cliente e equipe técnica, priorizando demandas e melhorias
- Identificação de riscos de churn e oportunidades de melhoria contínua
- Execução de testes sistêmicos e validações para garantir estabilidade e qualidade da entrega

Gerente Comercial e Operacional – Grupo KS (Eventos e Serviços)

fev de 2016 – junho de 2019

- Gestão de carteira de clientes B2B e B2C, garantindo excelência na entrega de serviços e satisfação contínua
- Planejamento e execução de grandes eventos, assegurando alinhamento entre expectativa do cliente e entrega operacional
- Atuação estratégica no relacionamento com clientes, fornecedores e parceiros, fortalecendo parcerias de longo prazo
- Coordenação de equipes operacionais e logística, garantindo cumprimento de prazos e qualidade da experiência entregue
- Negociação consultiva com foco em retenção, recompra e fidelização
- Treinamento e desenvolvimento de equipe com foco em performance e qualidade no atendimento

CONQUISTAS MENSURÁVEIS

- Redução de aproximadamente 30% no tempo de onboarding de clientes, por meio da estruturação de materiais, fluxos de apoio e orientações operacionais.
- Participação em 4 implementações apoiando o processo e garantindo transição segura para ambiente produtivo.
- Gestão ativa de clientes B2B no pós-implantação, conduzindo reuniões periódicas e suporte consultivo para garantir retenção e estabilidade contratual.

Formação Acadêmica

- Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Centro Universitário Sumaré – Concluído em 07/2025
- Técnico em Programação Front-End
Senai "Jorge Mahfuz" – Concluído em 12/ 2021

ATIVIDADES DE APERFEIÇOAMENTO / CURSOS

- Customer Success Manager - Udemy
- CRM | Gestão do Relacionamento com o Cliente - Udemy
- Projetos Ágeis com SCRUM — DIO
- Desenvolvimento Pessoal — Alura
- LGPD e Privacidade de Dados — SENAI
- WordPress (Elementor) — Curso em Vídeo
- CyberSecurity — Cisco Network Academy
- Hackers do Bem — Formação Completa pelo SENAI e Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP)

Idiomas

- **Inglês** – Intermediário (em aprimoramento contínuo com aulas particulares 3x por semana)
- **Espanhol** – Básico

Hard Skills

Customer Success e Gestão de Jornada do Cliente, Onboarding e Implantação de Sistemas, Gestão de Carteira B2B, Retenção e Expansão de Contas, Levantamento de Requisitos e Diagnóstico Consultivo, CRM, Monitoramento de Adoção e Engajamento, Suporte Funcional e Documentação Técnica, Metodologias Ágeis (Scrum), Conhecimento de Produtos Digitais (SaaS).

Soft Skills

Comunicação consultiva, Negociação estratégica, Empatia e escuta ativa, Organização e gestão de prioridades, Liderança, Trabalho em equipe, Resolução de problemas, Adaptabilidade, Visão de negócio.