

# Dilvani Estrela

Rua Antônio Celestino, Salvador, BA 41927505  
[dilvani.estrela@gmail.com](mailto:dilvani.estrela@gmail.com) , (71)98870-4140

## OBJETIVO

Colabora em um ambiente de trabalho onde possa colocar em prática meus conhecimentos em favor da instituição na qual viso integrar, focando sempre o benefício e o crescimento da instituição e o crescimento profissional.

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Centro Universitário UnidonBosco

Graduação em Administração (em curso)

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

08/2020– 02/2022 Operador de telemarketing receptivo

Bs Tecnologia e Serviços – Lauro de Freitas, BA

- Atuação no telemarketing receptivo para dúvidas, reclamações e solicitações dos clientes, principalmente para serviços habitacionais.
- Atuação no esclarecimento de dúvidas, visando assegurar a satisfação dos clientes.
- Ativação de seguro habitacional para reparos e vistorias.
- Atendimento telefônico e por mídia social (WhatsApp)

09/2018 – 02/2020 Operador de telemarketing receptivo

Atento Brasil - Salvador, BA

- Atuação no telemarketing receptivo para dúvidas, reclamações e solicitações dos clientes, principalmente para negociação de dívidas.
- Atuação no esclarecimento de dúvidas, visando assegurar a satisfação dos clientes.
- Realização de negociação nas melhores condições pro cliente.

10/2016 – 08/2018 Auxiliar Administrativo

Atento Brasil – Salvador, BA

- Atualização e criação de planilhas de controle e registro de resultado operacionais e informações necessárias para a organização da operação.
- Responsável pelo recebimento e encaminhamento de premiações.
- Administração de materiais do escritório, repondo suprimentos e encaminhando pedidos de abastecimento do estoque.

- Auxílio ao gestor com tarefas de suporte administrativo, como atendimento telefônico e via e-mail e organização do arquivo físico e digital do setor.
- Criação de documentos, planilhas para a equipe interna.

## QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS

- UX Research - Inova Tec -26/09 a 21/12/2022
- Vendas e Sucesso do cliente – Galena – 06/04 a 29/07/2022
- Administração - CIEE – 10/2016 - 02/2018
- Informática Avançada – AVS – Período de setembro de 2013 a fevereiro de 2014.

## RESUMO PROFISSIONAL

Hábil no uso do Pacote Office para criar relatórios, apresentações e planilhas a fim de atender a diversas necessidades administrativas. Organizada e capaz de executar múltiplas tarefas visando maximizar a satisfação do cliente e superar as metas. Como atendente de telemarketing tenho foco nos resultados, dedicado a oferecer um serviço de qualidade ao cliente. Capaz de manter a calma e o profissionalismo mesmo em momentos de estresse. Reconhecido pelo bom desempenho em ambientes dinâmicos e acelerados.