

## Contato

Franco da Rocha, São Paulo  
11975619567 (Mobile)  
elzacouth@hotmail.com

[www.linkedin.com/in/elza-maria-do-nascimento-fernandes](https://www.linkedin.com/in/elza-maria-do-nascimento-fernandes)  
(LinkedIn)  
[dillyon.github.io/curriculoElzaCout/](https://dillyon.github.io/curriculoElzaCout/)  
(Personal)

## Principais competências

Desenvolvimento organizacional  
Gestão de talentos  
Vendas

# Elza Maria Do Nascimento Fernandes.

--  
Franco da Rocha, São Paulo, Brasil

## Resumo

"Olá! Meu nome é Elza Maria Do Nascimento Fernandes. Sou uma profissional dinâmica e comprometida, sempre pronta para enfrentar novos desafios e expandir meus horizontes. Tenho uma forte inclinação para o trabalho em equipe e acredito na importância da cooperação e da determinação para alcançar a excelência no atendimento aos clientes. Ao longo da minha carreira, aprendi a importância de me colocar no lugar do cliente, o que me permitiu desenvolver uma agilidade notável em atendê-los de maneira eficaz e eficiente. Estou constantemente buscando resolver problemas de maneira criativa e estou comprometida em aprimorar continuamente meus conhecimentos e habilidades. Estou ansiosa para trazer minha paixão, dedicação e experiência para a sua equipe e fazer a diferença."

---

## Experiência

### Jequiti Cosméticos

Auxiliar administrativo

julho de 2020 - março de 2024 (3 anos 9 meses)

Osasco, São Paulo, Brasil

"Responsável pela experiência do cliente e acompanhamento de demandas do pós-venda. Realizo o acompanhamento da célula de atendimento do E-commerce (BackOffice interno) e do Call center (BackOffice externo) nas demandas diárias de Marketplaces, Redes Sociais, SAC e Chargeback, entre outras atividades administrativas e analíticas.

Como Assistente de BackOffice de vendas do E-commerce, atuo nas plataformas Reclame Aqui, Procon, Consumidor.Gov e E-mail. Além disso, sou responsável pela análise do atendimento realizado através do Call Center, envio de relatórios e planilhas para outras áreas específicas, bem como pelo envio de estornos e reembolsos ao financeiro. Possuo conhecimento nos sistemas RightNow, SGI e Oracle EBS."

## B2W Digital

Operadora de atendimento ao cliente

outubro de 2018 - fevereiro de 2020 (1 ano 5 meses)

São Paulo e Região

"Atuei como Operadora de Atendimento ao Cliente, onde gerenciei comunicações multicanais, incluindo chat e e-mail, e executei tarefas de backoffice, garantindo um serviço ao cliente eficiente e de alta qualidade."

## FIS

Operadora de atendimento ao cliente

junho de 2009 - janeiro de 2012 (2 anos 8 meses)

Jundiaí, São Paulo, Brasil

"Como Operadora de Atendimento ao Cliente, apliquei minhas habilidades analíticas para fornecer suporte online de alta qualidade aos clientes. Trabalhei de forma integrada com a equipe e utilizei bancos de dados para melhorar a eficiência do atendimento ao cliente."

---

## Formação acadêmica

Anhanguera Educacional

Gestão financeira · (agosto de 2023)

EE Professor Edgard Pimentel Rezende

Ensino Médio, Ensino Médio Completo · (fevereiro de 1998 - dezembro de 2006)