




Gesnete Correa Grigorio Silva

GESTÃO DE CX & OPERAÇÕES // Liderança Estratégica

Gestora experiente em transformar a jornada do cliente através de dados e liderança humanizada. Combino expertise jurídica em Direito Digital com domínio de ferramentas de CRM para liderar operações de alta performance, reduzir churn e garantir conformidade e satisfação.

 gcgrigorio@hotmail.com.br

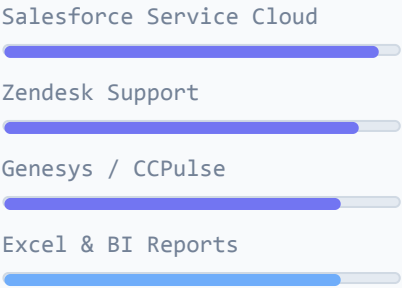
 (11) 97992-5654

 São Paulo, SP

Competências

- Liderança de Equipes
- Gestão de NPS & CSAT
- Planejamento Estratégico
- Customer Success
- Análise de Dados

Sistemas



Formação

Pós-graduação em Serviço Social
União Educacional Minas Gerais (UNIMINAS)
Início: 2025 - Cursando

Pós-graduação em Direito Digital
União Educacional Minas Gerais (UNIMINAS)
2023 - 2025

Recursos Humanos
Universidade Paulista (UNIP)
2007 - 2009

Certificações

- School Conquer Business**
Produtividade Inteligente
Comunicação e Pensamento Assertivo
Customer Experience
- Liderança & Gestão**
PNL para Líderes
Inteligência Emocional 2.0
Produtividade e Gestão do Tempo

Comunicação e Influência
Negociação e Influência
Oratória: Destravando a Comunicação

Experiência Profissional

- Supervisora de Operações CX

2021 - 2022

Neon Pagamentos S.A

"Liderança focada na transformação digital do atendimento e elevação dos índices de satisfação do cliente."

 - Gestão de squads de atendimento com foco na qualidade das interações e **Customer Experience**.
 - Utilização analítica de dados para identificar causa raiz de atritos na jornada e implementar soluções definitivas.
 - Promoção de cultura **Centrada no Cliente (Customer Centric)** através de treinamentos e feedbacks contínuos.
 - Aumento de engajamento da equipe e melhoria nos SLAs de atendimento.
- Coordenadora de Operações

2019 - 2021

Konecta Brazil Outsourcing

 - Gerenciamento estratégico de indicadores críticos: **NPS (Net Promoter Score)** e volume de reclamações.
 - Padronização da comunicação e processos para garantir consistência em todos os pontos de contato (Omnichannel).
 - Elaboração de reportes executivos e apresentações de resultados para stakeholders e áreas parceiras.
- Supervisora de Atendimento

2008 - 2019

Grupo Contax / Liq

 - Gestão de conflitos complexos e suporte nível II em segmentos bancários e de seguros.
 - Monitoria de qualidade para identificação de gaps na jornada do atendimento.
 - Desenvolvimento de planos de ação para recuperação de clientes insatisfeitos.
- Supervisora de Atendimento ao Cliente

2004 - 2007

TMS Call Center

 - Gestão da equipe e acompanhamento dos indicadores.
 - Planos de ações para alavancar resultados.