

Ana Carolina da Mota Fortes

Jardim Guayana - Taboão da Serra, SP | (11) 99228-8485 | carolmfortes@hotmail.com | [LinkedIn](#) |

RESUMO PROFISSIONAL

Sou uma profissional comunicativa, proativa, organizada e determinada, com sólida experiência nas áreas de atendimento ao cliente e alimentação, adquirida ao longo da minha trajetória em empresas de diferentes segmentos. Atuei por mais de dois anos na SERCOM, como operadora de telemarketing nos setores ativo e receptivo de cobrança, desenvolvendo habilidades essenciais como escuta ativa, negociação, contorno de objeções, resolução de conflitos e cumprimento de metas mensais. Durante esse período, tive papel importante na recuperação de crédito e na melhoria dos índices de satisfação dos clientes, sempre mantendo um atendimento empático e eficiente.

Posteriormente, trabalhei na Jolly Roger Burger, onde atuei como garçom e tive contato direto com o público em um ambiente dinâmico e exigente. Nessa função, aprimorei ainda mais minha comunicação, além de demonstrar agilidade, organização e facilidade para aprender e executar novos procedimentos com rapidez. Contribuí ativamente para a qualidade do atendimento, a agilidade no serviço e o bom clima da equipe, mantendo sempre uma postura cordial e colaborativa.

Tenho facilidade de adaptação, boa relação interpessoal e estou sempre em busca de desenvolvimento profissional. Estou preparada para novos desafios em funções que envolvam contato com o público, atendimento, suporte ou operação, onde possa agregar valor com minhas competências e compromisso com resultados.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Jolly Roger Burger

Garçom / Atendente de Restaurante - 04/2023 - Emprego atual

Responsável pelo atendimento direto aos clientes, anotação de pedidos, entrega de pratos e organização das mesas. Atuei com proatividade e comunicação clara, garantindo um serviço ágil e atencioso, contribuindo para a satisfação do público e o bom funcionamento da equipe. Demonstrei organização, determinação e facilidade em aprender e aplicar novos procedimentos, adaptando-me rapidamente à rotina dinâmica do restaurante. Mantive sempre uma boa relação interpessoal, colaborando de forma eficaz com colegas e liderança.

SERCOM

Operadora de Telemarketing (ativo e receptivo) – 12/2019 a 03/2022

Responsável por realizar atendimentos diretos ao cliente, oferecendo soluções e suporte eficiente, tanto em chamadas ativas quanto receptivas. Desenvolvi habilidades de escuta ativa, argumentação e resolução de conflitos. Contribuí para a melhoria do índice de satisfação do cliente e alcance de metas de desempenho mensal.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Ensino Médio Completo

E.E. Prof. Alípio de Oliveira e Silva – Concluído em 2018

Projeto Avança

Logística, Gestão Empresarial e Sustentabilidade Ambiental – 2017 a 2018

HABILIDADES PESSOAIS

- Comunicação clara e eficaz
- Proatividade na resolução de demandas
- Organização e gestão do tempo
- Facilidade de aprendizado e adaptação a novos ambientes
- Trabalho em equipe e boa relação interpessoal
- Determinação e foco em resultados
- Empatia e escuta ativa no atendimento
- Agilidade em ambientes dinâmicos
- Capacidade de contornar objeções e lidar com conflitos
- Responsabilidade e comprometimento com metas
- Atendimento ao público com excelência
- Espírito colaborativo e postura profissional