




RAYSSA AQUINO

CS | CX

(84) 99969-3481 

29 anos 

Natal - RN 

rayssadiasa@gmail.com 

EXPERIÊNCIA

Granatum Financeiro - Customer Success

2023 - Atualmente

Prestação de suporte técnico e assistência ao cliente, implementação de processos aprimorados de suporte ao cliente, elaboração e atualização de documentação técnica e guias do usuário e gerenciamento de reclamações e solicitações de clientes.

Lifepet - Assistente de Customer Experience

2021 - 2023

Atuação nos setores de vendas (consultivas), retenção de cancelamentos e atendimento ao cliente direto e indireto relativos aos processos da empresa (alterações cadastrais e contratuais, utilização do aplicativo e sistema, dúvidas relacionadas ao produto contratado etc.). Já utilizei plataformas de atendimento como Zendesk, NeoAssist, SimpleChat e AtendeSimples.

Biowell America - Coordenadora de SAC

2020-2021

Implementação do setor de atendimento ao cliente na empresa com foco no processo de troca e devolução conforme política da empresa. Auxílio aos clientes finais para finalização de cadastros no site para efetuar compras online. Elaboração de relatórios parametrizados em contact types para a gestão. Disparo de e-mails para realização de pesquisas de satisfação via RD Station. Elaboração de FAQ Interna para o setor. Captação e repasse de clientes em potencial para o setor comercial.

Teleperformance - Agente de Atendimento

2019-2020

Atendimento ao cliente via chat, e-mail e telefone utilizando a plataforma Zendesk. O atendimento era focado no pós-venda de um aplicativo de entregas principalmente voltado a retenção de clientes, políticas de compensação, problemas com promoções, dentre outros.

EDUCAÇÃO

Graduação em Administração

2020 - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Inglês Intermediário
- CNH B

HABILIDADES

- Organização
- Alto volume de trabalho
- Trabalho em Equipe
- Proatividade
- Comunicação
- Autodidata