

José Lucas Carvalho Cisneiros

São Paulo, SP, Brazil | jlucascisneiros@gmail.com | +55 11943012029 | in/lucascisneiros

RESUMO

Sucesso do Cliente | Atendimento | Gerenciamento de Contas | Planejamento estratégico e metas.

Mais de 12 anos de experiência em atendimento e relacionamento com clientes. Ao longo dessa trajetória, desenvolvi meu expertise passando por diversas funções, incluindo especialista em relacionamento com o cliente, co-fundador de e-commerce, coordenador de sucesso do cliente (para unidades de negócio de enterprise, consultoria e outsourcing) e líder de sucesso do cliente.

Além do conhecimento em onboarding, gestão de contas, atendimento e sucesso do cliente, destaco minha experiência em colaboração entre times. Possuo expertise em enablement, capacitando equipes comerciais com insights provenientes do relacionamento com clientes. Minha liderança empática é guiada por uma visão estratégica, contribuindo para o crescimento e sucesso contínuo das equipes em que atuei.

- Bacharelado - Relações Internacionais
- MBA - Análise de Negócios com práticas BABOK
- MBA - Marketing
- Inglês Fluente/ Nativo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Head de Relationship Success

Ubiminds | Outubro 2022 - Atual, Brasil

No papel de Head of Relationship Success, lidero uma equipe dedicada ao relacionamento com clientes e talentos, abrangendo todas as fases de suas jornadas.

- Gestão Estratégica: Responsável por orientar a equipe na implementação e aprimoramento contínuo dos processos de onboarding, engajamento, retenção e controle de satisfação.
- Expansão das Contas: Gerenciamento proativo dos processos de upsell e cross-sell, buscando oportunidades de crescimento e fortalecimento das parcerias.
- Desenvolvimento de Equipe: Orientação e liderança da equipe, assegurando um ambiente colaborativo e motivador para alcançar os objetivos de sucesso do cliente.
- Aumento da taxa de retenção de contrato em 31,05% em um ano.
- Média de 97% em índice de satisfação de parceiros durante a liderança do time.
- Média de 93,75% em índice de satisfação de clientes durante a liderança do time.

Foco no crescimento sustentável e satisfação contínua de clientes internos e externos. Atuação guiada por práticas inovadoras e foco na entrega de valor em todas as interações.

Coordenador de Customer Success - Outsourcing e Enterprise

Revelo | Julho 2021 - Outubro 2022, São Paulo, Brasil

Iniciei como gestor da unidade de negócios de outsourcing e, após implementar processos e iniciativas de comprovado sucesso, assumi também a responsabilidade ampliada de liderar a equipe de sucesso do cliente para a unidade de enterprise.

- Continuidade na gestão estratégica de equipes, processos e métricas para a unidade COF, garantindo altos padrões de atendimento e satisfação do cliente.
- Expansão do escopo de responsabilidades para incluir a unidade Enterprise, exigindo uma adaptação eficaz das estratégias e abordagens para atender às demandas específicas desse segmento.
- Coordenação abrangente das iniciativas de onboarding, engajamento, retenção e suporte ao cliente, assegurando a entrega de resultados excepcionais para ambas as unidades.
- Implementação de estratégias personalizadas para clientes corporativos, garantindo uma abordagem individualizada por persona e alinhada às metas e expectativas de empresas de grande porte.

Customer Success Lead

Mola Corban | Janeiro 2017 – Julho 2021, São Paulo, Brasil

Como líder do Customer Success, fiz a concepção, construí do zero e conduzi estrategicamente a equipe, gerenciando processos críticos, incluindo suporte ao cliente, onboarding, engajamento, retenção e upsell.

- Liderança de equipe, proporcionando orientação e suporte para alcançar os melhores resultados em todas as áreas, desde o suporte inicial até estratégias de upsell.
- Desenvolvimento e gestão dos indicadores de saúde da conta (Health Score) e engajamento, concentrando esforços na prevenção de churn e identificação de oportunidades para ações proativas que impulsionaram o engajamento dos usuários.
- Monitoramento contínuo dos indicadores de satisfação do cliente, garantindo uma experiência positiva em todas as fases do ciclo de vida do cliente.
- Gestão eficaz de chats e tickets de suporte, com expertise no uso de ferramentas como Zendesk, Jira Service Desk e Freshdesk.

Atuação marcada pelo comprometimento em assegurar a satisfação e retenção dos clientes, engajando seus usuários individuais desde o primeiro contato, com foco na adoção facilitada das ferramentas, até a consolidação de relações duradouras.

Supervisor de Unidade – Customer Care

CEASA – PE | Setembro 2015 – Dezembro 2016, Recife, Brasil

Liderei a equipe de atendimento ao cliente, introduzindo inovações significativas para elevar a experiência dos clientes e garantir operações mais eficientes.

- Implementação bem-sucedida de sistema de informações em tempo real, proporcionando aos clientes visibilidade imediata do status de suas importações.
- Colaboração interdepartamental para coleta de requisitos, definição de soluções e implementação de novos processos, focados na excelência do atendimento e satisfação do cliente.
- Documentação detalhada e acompanhamento de novos processos, mapeando e implementando melhorias contínuas.

Atuação focada em trazer iniciativas que transformaram positivamente a interação com os clientes e otimizaram os processos operacionais, resultando em um ambiente mais ágil e centrado no cliente.

Co-Founder, Atleta, Coordenador, Head Coach

Recife Mariners | Dezembro 2006 – Dezembro 2016, Recife, Brasil

Como um dos líderes fundadores de uma equipe desde sua concepção, desempenhei um papel multifuncional, contribuindo para todos os aspectos das operações da equipe.

- Recrutamento de jogadores, programas de treinamento e desenvolvimento de estratégias de jogo.
- Atuação como jogador e treinador, trazendo habilidades e experiência em campo para otimizar o desempenho da equipe.
- Desenvolvimento e implementação de programas de treinamento abrangentes para atletas de diferentes níveis de habilidade.
- Coordenação de operações em dias de jogo, assegurando a execução eficiente dos planos e comunicação eficaz.
- Orientação e desenvolvimento de atletas, promovendo uma cultura positiva, espírito esportivo e crescimento pessoal.
- Liderança de reuniões de equipe, fornecendo orientação estratégica, motivação e feedback construtivo.

Minha trajetória no Mariners foi marcada por uma abordagem abrangente no desenvolvimento da equipe, tanto em termos técnicos quanto no fortalecimento da coesão e cultura positiva.

Co-Founder

Fanaticsports.com.br | Março 2014 – Janeiro 2016, Brasil

Como Co-Founder de um e-commerce especializado em futebol americano e baseball, desempenhei um papel crucial no desenvolvimento e operação do negócio.

- Realização de cotações com fornecedores e elaboração estratégica de planejamento de compras.
- Monitoramento e gestão eficiente do processo de liberação aduaneira, garantindo fluxos operacionais contínuos.
- Implementação, gestão e manutenção da plataforma de e-commerce, assegurando uma experiência otimizada para os clientes.

Atuação focada em desenvolvimento de estratégias comerciais sólidas, gestão eficaz da cadeia de suprimentos e criação de uma plataforma de e-commerce funcional e atrativa.

Customer Specialist

National Oilwell Varco | Janeiro 2013 – Março 2014, Brasil

Em minha experiência como especialista em Relacionamento com o Cliente, desempenhei o papel de oferecer suporte estratégico, identificando oportunidades de upsell e fortalecendo laços comerciais.

- Suporte proativo ao cliente, proporcionando assistência personalizada e identificando oportunidades estratégicas de upsell.
- Análise detalhada, formatação de orçamentos e preparação de pitches de negócio, sendo crucial para participação em licitações e consultas de compra.
- Controle eficiente de prazos para ordens de compra e vendas, estabelecendo uma coordenação direta com fábricas nos Estados Unidos e Singapura.

Especialista Técnico – Gestão de Projetos de Exportação

Adepe – Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco | Novembro 2011 – Dezembro 2012, Recife, Brasil

Na execução e gestão de projetos estratégicos, desempenhei um papel de suporte a empresas pernambucanas em seus processos de internacionalização.

Minha atuação não se limitou apenas ao suporte, mas também incluiu serviços de consultoria direcionados a empresas locais em busca de novos mercados internacionais.

- Execução e gestão de projetos, visando apoiar empresas pernambucanas em seus processos de internacionalização.
- Consultoria estratégica para empresas locais que almejavam explorar novos mercados além das fronteiras brasileiras.

Analista de Comércio Exterior

Estaleiro Atlântico Sul | Setembro 2008 – Junho 2010, Brasil

Iniciei minha trajetória profissional na função de Analista de Comércio Exterior, responsável por lidar com as operações relacionadas à importação e exportação de mercadorias entre diferentes países.

- Planejamento estratégico de fretes internacionais, envolvendo cotações e análises minuciosas.
- Elaboração de planilhas de custo e performance, transformando dados em insights valiosos.
- Organização e gerenciamento eficiente de documentos de importação.
- Coordenação do desembaraço aduaneiro para produtos importados, garantindo processos fluidos.

Desempenhei papel facilitador, otimizando as operações comerciais entre empresas, garantindo atuação eficaz no cenário internacional.

EDUCATION

MBA – Business Analysis with BABOK practices

FIAP • 2018

MBA – Marketing

Laureate • 2014

Bacharelado – Relações Internacionais

Estacio • 2011

SKILLS

Account Management, Desenvolvimento de Pessoas, Customer Success, Customer Onboarding, Customer Relationship Management, Key Account Management, Enablement, Estratégias de Retenção, Customer Satisfaction, Liderança, Gerenciamento de equipe, Gestão de indicadores