

Endereço: Av Mario Lopes Leão, 916 torre 1
Apto 709 - Santo Amaro
CEP: 04754-010 São Paulo - SP
Telefone: 11 996211411
E-mail: hanarafaelle11@gmail.com
Linkedin: [Hana Oliveira](#)

HANA RAFAELLE SANTOS DE OLIVEIRA

Objetivo Atuar como Gerente de Customer Success, liderando e coordenando equipes para impulsionar a satisfação dos clientes, crescimento do negócio e a excelência na entrega de resultados.

Competências e habilidades Comunicação, proatividade, liderança, foco em resultados, pensamento estratégico, análise de dados, gestão de equipe, desenvolvimento de jornadas do cliente, planejamento de onboarding, medição de indicadores de sucesso do cliente (NPS, CSAT, Churn, CR), criação e análise de dashboards no Power BI, Google Sheets e Data Studio.

Experiência **GERENTE DE CUSTOMER SUCCESS E OPERAÇÕES, ACERTPIX**

Agosto 2023 Atual - São Paulo

Principais funções:

- Planejamento e execução de estratégias de Customer Success, incluindo o desenvolvimento e gestão de jornadas completas do cliente.
- Gerenciamento contínuo e análise de indicadores de Customer Success, como NPS, CSAT, Churn, CR, entre outros.
- Responsável pelo planejamento e execução do onboarding de clientes, assegurando uma transição suave e eficiente dos produtos e serviços adquiridos.
- Reporte direto ao CEO, atuando como elo entre as necessidades dos clientes e os objetivos da organização.

COORDENADORA DE OPERAÇÕES, UNICO

Outubro 2022 - Maio 2023 - São Paulo

Principais funções:

- Coordenação da equipe de análise antifraude, incluindo gestão de desempenho, treinamento e desenvolvimento de habilidades técnicas.
- Desenvolvimento e implementação de políticas e procedimentos para identificar e prevenir fraudes, realizando análises de risco e dados para identificar tendências suspeitas.
- Monitoramento em tempo real das atividades de transações e colaboração com outras equipes.

COORDENADORA DE CUSTOMER SUCCESS, IFOOD

Novembro de 2021 – Junho de 2022 São Paulo

Principais funções:

- Coordenação da estratégia de comunicação com o cliente, incluindo o mapeamento dos indicadores internos de sucesso do cliente e a colaboração com as equipes de vendas e suporte.
- Constante medição de indicadores que impactam a jornada do cliente, visando identificar riscos de renovação de contrato e tomar ações preventivas.
- Planejamento e execução do onboarding do cliente, assegurando uma ativação ágil e bem-sucedida dos produtos e serviços adquiridos.

GERENTE COMERCIAL, CREDITAS

Setembro de 2020 – Novembro de 2021 São Paulo

Principais funções:

- Definição e implementação de políticas de crédito alinhadas com aprovações financeiras, incluindo flexibilização de políticas quando necessário.
- Estruturação de processos ágeis de aprovação de crédito para agilizar o fluxo de negócios.

-
- Monitoramento e manutenção dos indicadores de originação de negócios e rentabilidade, garantindo a aderência ao plano de negócios.

HEAD OF CUSTOMER SUCCESS, FASTCASH

Novembro de 2019 – Setembro de 2020 São Paulo

Principais funções:

- Desenho da jornada do cliente, focando no sucesso na adoção dos produtos e no alcance das metas de retenção e expansão.
- Criação e implementação de processos eficientes de Customer Success, incluindo estabelecimento de métricas e KPIs, definição de planos de ação e monitoramento contínuo do desempenho.
- Colaboração estreita com as equipes de vendas, marketing, produto e suporte para identificar sinergias e oportunidades de melhoria, garantindo uma abordagem integrada e centrada no cliente.

TEAM LEADER, MERCADO LIVRE

Julho de 2017 – Julho de 2019 São Paulo

Principais funções:

- Gestão da equipe de Customer Experience, focada em Mediações e Mercado Envios, visando alcançar metas e KPIs estabelecidos.
- Liderança na criação e condução da célula de Mercado Envios, incluindo contratação, elaboração de fluxos e reuniões com armazéns.
- Desenvolvimento de estratégias e programas, como plano de ação para promoções e programa de desenvolvimento de liderança, para aprimoramento contínuo das equipes.

TEAM LEADER, CREDITAS

Março de 2016 – Julho de 2017 São Paulo

Principais funções:

- Liderança e gestão de equipe, fornecendo feedback e orientações para impulsionar o desempenho e a colaboração.
- Desenvolvimento e implementação de estratégias e processos de vendas e atendimento ao cliente para otimizar atividades e alcançar resultados satisfatórios.
- Análise de indicadores de desempenho e identificação de oportunidades de melhoria, implementando soluções para atingir metas e aumentar a eficiência.

Educação

MBA - PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ

Liderança Positiva, Cultura Organizacional e Desenvolvimento Humano

Maio de 2023 – Setembro de 2024

CENTRO UNIVERSITÁRIO NOVE DE JULHO – SÃO PAULO

Administração de Empresas

Fevereiro de 2010 – Dezembro de 2014

PACOTE OFFICE AVANÇADO

ISO 9001

Disney's Approach to Selection, Training & Engagement

Problem Solving - Trainee Level

Ferramentas

Salesforce, HubSpot, Zendesk, Pipedrive, Google Analytics, Jira, Trello, Microsoft Power BI, Google Data Studio, Looker