

# Marília Theodorovitz

+55 11 971502031 • São José dos Campos/SP • [linkedin.com/in/mariliatheodorovitz](https://www.linkedin.com/in/mariliatheodorovitz)

## **Resumo**

- Profissional com mais de 10 anos de experiência em gestão do relacionamento e sucesso do cliente.
- Liderei estratégias que garantem a satisfação do cliente, promovem a retenção, aumentam a receita e otimizam a jornada do cliente.
- Posso experiência em grandes empresas dos setores de saúde e tecnologia, incluindo PerkinElmer, BTL Industries e OLX.
- Habilidades: metodologias de CS (CSM, CSAT, NPS, Customer Churn), Excel, Power Point e ferramentas do pacote Office, CRM (Salesforce), Tableau.

## **Experiência Profissional**

### **OLX**

#### **Executiva de Vendas Farmer (Mai/2024 – Jul/2024)**

- Gerenciamento de uma carteira de aproximadamente 100 clientes, garantindo sua satisfação e sucesso contínuo.
- Atuação como consultora no cliente, demonstrando o valor das soluções e lidando efetivamente com objeções.
- Identificação e encaminhamento de oportunidades de vendas adicionais, visando expandir a carteira de clientes.
- Colaboração estreita com outras áreas da empresa, especialmente Planejamento, para garantir que as necessidades e feedbacks dos clientes sejam considerados no desenvolvimento de novas soluções.
- Desenvolvimento e aplicação de materiais de treinamento personalizados para garantir a adoção e engajamento dos clientes.

### **Tonederm**

#### **Executiva de Vendas Farmer (Out/2023 – Mai/2024)**

- Gerenciamento de uma carteira de aproximadamente 150 clientes, garantindo sua satisfação e sucesso contínuo.
- Especialização nos segmentos de atuação dos clientes para fornecer suporte e orientação personalizados.
- Análise detalhada dos resultados obtidos pelos clientes com nossas soluções, identificando oportunidades de otimização e maximização do ROI.
- Resolução proativa de problemas e questões dos clientes, garantindo sua urgência e eficiência.
- Identificação e encaminhamento de oportunidades de vendas adicionais para o time Comercial, visando expandir a carteira de clientes.
- Colaboração estreita com outras áreas da empresa, especialmente Produto, para garantir que as necessidades e feedbacks dos clientes sejam considerados no desenvolvimento de novas soluções.
- Desenvolvimento e aplicação de materiais de treinamento personalizados para garantir a adoção e engajamento dos clientes.
- Tradução da linguagem técnica do Produto para uma linguagem de mercado compreensível pelos clientes, garantindo a entrega de resultados tangíveis.

## **Flávia Theo Arquitetura**

### **Gerente Comercial e Financeiro (Nov/20 – Out/23)**

- Estruturação dos departamentos comercial, pós-vendas e financeiro do zero em uma microempresa.
- Gestão e organização da carteira de 200 clientes, assegurando o sucesso da experiência do cliente.
- Identificação e encaminhamento de oportunidades de vendas adicionais para o time Comercial, visando expandir a carteira de clientes.
- Responsável pelo desenho da estratégia da jornada do cliente desde o primeiro contato até a entrega final do projeto, bem como a estruturação de métricas e indicadores.
- Atuação de maneira proativa na resolução de problemas pré e pós-venda e acompanhamento de clientes.

### **Certificados e Cursos**

**Customer Success Essential** - CS Academy - (Dez/23)

**Customer Experience Essential** - Cs Academy - (Nov/23)

**Planejamento Estratégico de Marketing** - ESPM - (Jul/13)

**Modernas Técnicas de Vendas** - Integração Escola de Negócios - (Jul/13)

**Inglês** - Fisk - (Fev/95 – Dez/00)

### **Idiomas**

- Inglês – Fluente
- Espanhol – Intermediário

### **Formação**

- Mestrado | UNESP – Biologia Celular e Molecular (2008-2010)
- Graduação | UNESP – Ciências Biológicas (2003- 2008).

### **Trabalho Voluntário**

Editora Inspire (2017 - Atual) – revisora de texto.

### **Hobbies**

Corrida e atividades físicas 3 vezes na semana, o que me ajuda a manter disciplina e organização na rotina do dia a dia