

JORGE RAFAEL

Customer Success - Programação - Customer Experience

CONTATOS

📞 +55 21 99532-0350

✉️ contatojorgerafael@gmail.com

📍 Rio de Janeiro, Brasil

🌐 linkedin.com/contatojorge

FORMAÇÃO

Universidade Augusto Motta

2021-2024

Bacharelado em Publicidade e
Propaganda

CERTIFICATIONS

- AWS Certified Cloud Practitioner
- B2 Upper-Intermediate in English

SKILLS

- Amazon Web Services
- Salesforce
- Python
- Power BI
- Social Listening
- Omnichannel CRC
- Sprinklr
- Adobe
- JavaScript

PERFIL

Um entusiasta de Tecnologia e Inovação! Possuo cinco anos de experiência no mercado de TI e Comunicação, tendo trabalhado em empresas dos setores de Bebidas e Finanças. Estou aberto a todas as oportunidades que se alinhem ao meu perfil, bem como a novos desafios! Sinta-se à vontade para entrar em contato comigo.

EXPERIÊNCIAS

SENIOR CUSTOMER SERVICE SPECIALIST

Elife - The Coca-Cola Company - Rio de Janeiro, RJ - Brasil

November 2017 - February 2023

- Responsável pelo atendimento ao cliente em diversos canais, incluindo redes sociais e chats em tempo real.
- Utilização de plataformas como Sprinklr e Salesforce para quantificar, analisar sentimentos e gerar leads.
- Participação ativa em eventos internacionais de grande porte, incluindo FIFA World Cup 2018 e 2022, Rock in Rio 2019 e 2021.
- Representação bem-sucedida da empresa em eventos, contribuindo para a expansão da presença global e consolidação de marcas como Topo Chico Hard Seltzer, Fanta, Sprite e Schweppes.

DEBT COLLECTOR - OUTBOUND CALLS

Empire Cooperative - Upland, California - USA

January 2024 - June 2024

- Preparação de contratos e documentos de transações.
- Oferecimento de soluções financeiras inovadoras para consumidores em busca de tranquilidade.
- Gerenciamento de banco de dados de clientes e informações de contatos.