




Felipe Pereira Lopes Soares

 @felipeplsoares |  (11) 997051-8193 |  valethf@gmail.com

Habilidades

- Excel | Google Sheets | CRM | Salesforce | Zendesk | Pipedrive | HubSpot | Clickup | Jira | Confluence | Vtex | SQL
- Conhecimentos em análise de dados | Gestão de prazos e tempo | Pensamento crítico, Estruturado e Analítico | Senso de urgência
- Liderança | Comunicação eficaz | Resolução de problemas | Proatividade | Mãos na massa | Curiosidade | Comprometimento

Experiência

Gerente Comercial

Bam Brasil

12/2023 - Atual

- Desenvolvimento e gerenciamento da equipe de vendas, realizando pesquisas de mercado e benchmark para identificar oportunidades;
- Escalar resultados de vendas com metodologias de cadência e pesquisas de campo, identificando tendências do mercado;
- Reuniões com clientes potenciais para oferecer soluções personalizadas, participando de exposições e conferências em nome da empresa;
- Colaborar, de forma multidisciplinar, com equipes internas para desenvolver estratégias de qualidade e garantir um alto padrão de NPS;
- Apresentação de relatórios gerenciais com análise de resultados com foco em vendas, comunicando com o time global em inglês.

Analista de Onboarding

TecsaGroup

05/2023 - 12/2023

- Implantação e gestão do departamento de Onboarding;
- Criação da base de conhecimento, manual de boas práticas, automações e indicadores;
- Reuniões estratégicas com equipes de tecnologia e marketing para otimizar a integração e desenvolver estratégias de ramp-up;
- Monitoramento do ciclo de vida e experiência dos parceiros, através de indicadores (Prazo, CRM, Churn, UpSell, CrossSell e NPS);
- Apresentação de relatórios gerenciais semanais e mensais de resultados, com comunicação executiva e Top Down.

Analista de Negócios

Creditas

12/2021 - 01/2023

- Facilitação da comunicação entre as equipes de negócios, área técnica e de produto, promovendo colaboração eficiente e integrada;
- Acompanhamento para garantir que os projetos seguem aderência e objetivos estratégicos da empresa;
- Mapeamento de dados com os setores interessados e stakeholders, para elaboração do plano de ação para alguma dor;
- Transformar informações em dados detalhados, fornecendo insights valiosos para a tomada de decisões executivas;
- Apoio no desenvolvimento de testes, protótipos e na gestão de mudanças nos fluxos de trabalho.
- Interação com clientes-piloto para elaboração de relatórios de campo e mercado.

Analista de Onboarding

Cornershop by Uber

05/2021 - 11/2021

- Responsável pelo onboarding de grandes empresas (Enterprise) prospectadas pelos agentes de hunters, no Marketplace da CornerShop.
- Gerenciamento completo do processo, incluindo a construção do portfólio, elementos de design, cadastramento de produtos, treinamento e qualificação da equipe operacional, garantindo um ramp-up eficiente desde o início.
- Construção de relacionamentos sólidos, impulsionando o sucesso e desenvolvendo parceiros para campanhas de marketing.
- Participação para otimizar processos e a melhoria contínua do parceiro, junto ao time de Farm, prevenindo o Churn.

CSR

Uber

02/2019 - 09/2020

- No Centro de Excelência da Uber, era criado os processos a serem implementados nas primeiras linhas de suporte da plataforma;
- Risco e conformidade: análise e prevenção de potenciais fraudadores para proteger parceiros e a empresa contra perdas financeiras. Isso inclui análise de contas hackeadas, cobranças desconhecidas, bloqueios de segurança no repasse de valores, revisão de viagens com altos valores, identificação do uso de Fake GPS e vítimas de phishing;
- Participação em reuniões semanais com a alta gestão e stakeholders para desenvolver processos e contribuir com a construção de fluxos de prevenção de riscos, utilizando dados quantitativos voltados ao mapa de risco;
- Investigação de viagens e suporte à usuários e parceiros que passaram por emergências sensíveis durante o trajeto.

Apple Senior Advisor**Concentrix****03/2016 - 02/2019**

- Suporte às operações Brasil/EUA (bilíngue), instruindo os profissionais da área sobre como agir em determinadas situações;
- Acompanhamento de casos de alta complexidade para metrificar e prevenir situações jurídicas, de integridade física, risco, software e/ou hardware;
- Todos os casos passavam por uma triagem para identificar a causa raiz, fazer a tomada de decisão e definir como será a resolução;
- Quando necessário, solicitava apoio aos times de tecnologia, engenharia, iCloud, finanças e segurança (nos EUA) para resolver situações específicas;
- Recuperava relacionamentos com clientes insatisfeitos, transformando-os em defensores da marca e mantendo o compromisso com a excelência.

Backoffice**Acticall Sitel France****04/2014 - 02/2015**

- Integrava o time de auditoria de vendas da NET como Backoffice;
- Analisava propostas criadas pelos vendedores, verificando se estavam dentro dos padrões e se havia indícios de fraude;
- Realizava a verificação dos documentos dos clientes e fazia o double check para garantir a idoneidade das propostas;
- Periodicamente trabalhava em conjunto com os times de qualidade e jurídico, para desenvolver estratégias e reduzir riscos.

Estagiário de direito**Tribunal de Justiça SP****07/2012 - 08/2014**

- Atendimento ao público, fornecendo informações e auxiliando em petições;
- Emissão, conferência de guias de custos e despesas processuais;
- Recebimento, protocolo e distribuição de documentos judiciais;
- Conferir a autenticidade e a conformidade de documentos apresentados;
- Apoio a audiências, anexando decisões e controlando o fluxo de processos.

Educação**Análise e desenvolvimento de sistemas****UNINTER****01/2023 - Cursando****Direito****UNIESP****01/2012 - 12/2016****Cursos extras****Inglês (B1)****Unicamp****384 horas****Banco de dados / SQL****Udemy****59 horas****Excel****Linkedin Learning****24 horas****Liderança e gestão de pessoas****Udemy****14 horas****UX Design****Udemy****12 horas****Gestão ágil****Udemy****7 horas****Gestão financeira****Udemy****6 horas**