

BEATRIZ QUINTÃO DUARTE MARQUES

Brasileira, 28 anos.

Belo Horizonte, Minas Gerais.

Telefone: (31) 9 93272249 – E-mail: beatrizqdm@gmail.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/beatrizqdm/>

RESUMO E OBJETIVO

Profissional Pós-graduada em Comunicação Digital e Mídias Sociais pelo Centro Universitário UNA e Bacharel em Relações Internacionais pelo Centro Universitário de Belo Horizonte, com proficiência em mais de três idiomas. Vasta experiência em gestão e criação de conteúdo para redes sociais, bem como estratégias de *branding*, marketing, estratégia de produto e relacionamento com o público.

ATIVIDADES PROFISSIONAIS

- **Analista de Redes Sociais Sênior (Fevereiro 2024 - Atualmente) - Allu**

- Elaboração do calendário de conteúdo de forma estratégica para as redes sociais da marca.
- Comunicação estratégica dentro do setor de investimentos da empresa.
- Briefing de conteúdo para designers e videomakers, de forma a garantir a produção do conteúdo de acordo com a identidade visual da marca.
- Elaboração de copy e roteiros para conteúdo voltado para as redes sociais.
- Social listening: monitoramento de comentários e interações nas redes, visando garantir uma comunicação que se relacione com a identidade da marca, junto à quebra de principais objeções.
- Social listening: identificar oportunidades de conteúdo a partir das interações nas redes da marca.
- Pesquisa de concorrência.
- Cobertura de eventos virtuais e presenciais.
- Elaboração de estratégia junto ao time de vendas.

- **Analista de Branding (Junho 2023 - Janeiro 2024) - Kenzie Academy**

- Estruturação e manutenção da estratégia de marca.
- Desdobramento da estratégia de marca nas redes sociais.
- Captação de feedbacks sobre o produto de forma estratégica, visando propor adaptações e melhorias.
- Colaboração junto ao time comercial para compreender os desafios e objeções ao produto.
- Propor soluções diante dos insights coletados, aplicando essas soluções em âmbito de marca, produto e mídia.
- Estruturação de infoprodutos.
- Pesquisa de concorrência.

- **Analista de Redes Sociais Pleno (Março 2023 - Junho 2023) - Kenzie Academy**

- Elaboração do calendário de conteúdo de forma estratégica para as redes sociais da marca (experiência em Instagram, LinkedIn, TikTok, Youtube, Facebook e Threads).
 - Briefing de conteúdo para designers e videomakers, de forma a garantir a produção do conteúdo de acordo com a identidade visual da marca.
 - Benchmark para compreensão de mercado, marcas e tendências.
 - Adaptação de tendências do momento na internet para o nicho e audiência da empresa.
 - Redação de texto para blog e landing pages, aplicando técnicas de SEO.
- **Analista de Redes Sociais Pleno | Content Strategy - Hotmart.** (Julho de 2021 - Outubro de 2022)
 - Elaboração de conteúdo de forma estratégica para as redes sociais da empresa (experiência em Instagram, LinkedIn, TikTok, Facebook e Twitter).
 - Manutenção do fluxo de criação de conteúdo, estabelecendo uma conexão e integração entre os times envolvidos na estratégia de marca.
 - Redação de legendas e roteiros de conteúdo, utilizando métodos de copywriting.
 - Entrega recorrente de relatórios com análises de resultados sobre as estratégias aplicadas em cada rede.
 - Gestão de Projetos relacionados à campanhas sazonais voltadas tanto ao público final da marca, quanto para o público da marca empregadora.
 - Criação de estratégias nas redes para aumento de engajamento, atração de novos seguidores, e de entrada com novos perfis.
 - Integração com o time de Aquisição para a implementação de Mídia Paga e impulsionamento das redes.
 - Mapeamento de tendências e oportunidades nas redes sociais.
 - **Analista de Redes Sociais Jr. | Social Listening - Hotmart.** (Outubro de 2020 - Junho de 2021)
 - Monitoramento de comentários em redes sociais de forma nativa e através da plataforma Stilingue.
 - Gestão de crises: mapeamento de comentários em “mar aberto” e nos perfis da marca.
 - Resposta/interação com os usuários das redes sociais (Instagram, Twitter, Facebook e Sparkle).
 - Monitoramento, interação e gerenciamento da reputação dos aplicativos da empresa nas *apps store* (iOS app store e Google Play Store).
 - Interação em tempo real durante *lives* e eventos organizados pela empresa.
 - Análise de dados decorrentes do monitoramento dos comentários e performance nas redes sociais.

- **Analista de Suporte Sênior - Hotmart.** (Abril – Outubro de 2020)

- Responder manifestações abertas por clientes na página do Reclame Aqui da empresa.
- Gerenciamento de métricas, prospecção de cenários e implementação de estratégias para melhoria dos resultados da empresa no site.
- Realização da ponte de informações com a equipe jurídica e técnica da plataforma para otimização dos fluxos de resposta.
- Negociação de ferramentas e contratos disponíveis para a manutenção da Brand Page da empresa no Reclame Aqui.
- Gestão entre os tickets enviados diretamente para o time de Suporte e manifestações do site, estabelecendo uma conexão assertiva entre o time para o tratamento dos casos.

- **Analista de Suporte - Hotmart.** (Agosto de 2019 – Abril de 2020)

- Responder os *tickets* gerados pelos compradores da plataforma.
- Classificação, organização e distribuição dos chamados recebidos para todo o time de Suporte.
- Atuação estratégica em projetos de reformulação da Central de Ajuda para usuários.
- Estruturação do fluxo de atendimento e planejamento de fluxos estratégicos para *KPIs* de atendimento, visando melhorias de SLA.
- Treinamentos para colaboradores, nacionais e internacionais, apresentando o fluxo de atendimento e a estratégia de Inteligência de *Customer Experience*.
- Gestão de projetos de melhorias na plataforma Zendesk visando auxiliar e facilitar a performance dos colaboradores.

- **Redatora de conteúdo – Autônomo.** (2019)

- Redação de textos sobre temas relacionados à moda, beleza e cultura para o Blog Cinderela de Mentira.
- Produção de conteúdo para Blog, voltado para ranqueamento em sites de pesquisa.
- Pesquisa e adaptação de tendências para adaptação do conteúdo.
- Planejamento da divulgação de publicações do Blog na página do Facebook.
- Publicação de conteúdos relacionados ao Blog na página do Facebook.

- **Auxiliar de Exportação – Micapel Mineração Capão das Pedras LTDA.** (Agosto – Dezembro de 2017)

- Responsável pela confecção de *Invoices*, *Packing List*, certificado de BLs.
- Responsável pela gestão de documentos, envios e organização por cliente.
- Comunicação em inglês e espanhol com clientes do exterior (Pós-venda).
- Comunicação direta com o Banco do Brasil e Itaú para liberação de Carta de Crédito.

FORMAÇÃO

- **Pós-graduação** - Comunicação Digital e Mídias Sociais pelo Centro Universitário UNA – Concluído em 2021.
- **Ensino Superior** – Bacharel em Relações Internacionais pelo Centro Universitário de Belo Horizonte – UniBH – Concluído em 2019.
- **Nível Técnico** – Técnico em Produção de Moda pelo Centro Universitário de Belo Horizonte – UniBH – Concluído em 2015.
- Curso de especialização em Employer Branding - Faculdade Cásper Líbero - Concluído em 2022.
- Curso de ativação de Employer Branding nas Redes Sociais – Escola Superior de Propaganda e Marketing– ESPM – Concluído em 2021.

QUALIFICAÇÕES

- Intercâmbio Estudantil: Residiu em Vancouver – Canadá – durante 4 semanas (2016).
- **Inglês – Fluente** (Centro de Cultura Anglo Americana – CCAA / Language Across Borders - LAB/CSLI Vancouver / 2016).
- **Francês - Básico** (Centro Acadêmico de Ciências Sociais - CACS UFMG / 2018).
- **Espanhol – Intermediário** (Centro de Cultura Anglo Americana – CCAA / 2022 / Em andamento).
- Pacote Office.
- Domínio de ferramentas das plataformas: Zendesk, Emplifi, Stilingue, Later, Keyhole.
- Experiência com cobertura de eventos online e presenciais, como Hotmart MASTERS (2021); ON FIRE(2021); e FIRE FESTIVAL(2022).
- Atuação na criação de estratégias para campanhas de marketing.