

# SUZAN DE NIGRIS

RELACIONAMENTO COM CLIENTE |  
CUSTOMER SUCCESS MANAGER |  
CONSULTORA PARCERIAS E CANAIS |  
ATENDIMENTO AO CLIENTE

+55 11 95230-6977  
suzanigris@hotmail.com

Osasco/SP

## FORMAÇÃO ACADÊMICA

Uni. Anhanguera Educacional - Concluído(Dez/2010)  
*Ciências Contábeis*

## EXPERIÊNCIAS

### OTMA ALIMENTOS

**Consultor de Vendas Interna - 11/2023 á 05/2024**

- Relacionamento com Clientes, Assessorar e atender os clientes, (clientes corporates); Prestar atendimento e suporte direto a coordenação e diretoria comercial; Elaborar planilhas de resultados, eficiência e custos; Atender as necessidades dos clientes, Realizar up sell e cros sell diariamente de diversos produtos; Atendimento ao cliente, através de e-mail, whatsapp, telefone, e sistemas de cotação diversificados de cada cliente;
- Prospectar novos clientes.
- Pós-venda, acompanhando os pedidos, as entregas e a satisfação do cliente à cada entrega.
- Criar estratégias que atraem novos parceiros de negócios.

### DELFIA

**Customer Succes Manager - 11/2022 á 06/2023**

- Atuo como advogada do cliente, defendendo exatamente aquilo que eles precisam;
- Implementação de estratégias que geram e agregam valor nas soluções criadas individualmente para cada cliente e suas particularidades;
- Acompanhamento de Melhorias e Controle de qualidade;
- Aumento do Engajamento dos Clientes;
- Acompanhar renovação de licenças de produtos e/ou vencimento de contratos de forma proativa afim de evitar cancelamento de produtos e serviços (Redução de Churn);
- Incentivo a Up selling e Cross seling.
- Feedbacks Constantes, cadências para ouvir as necessidades de cada cliente;
- Aumento Real e comprovado de Receita;
- Desenho e implantação de ações de Csat; Acompanhar Csat e ou NPS;
- Acompanhamento de performance qualitativa para melhoria continua de processos e gestão de parceiros: Datadog, AppDynamics, Lacework, entre outros, (Observability e Cyber Segurança).

### ALELO S.A

**Consultora de Parcerias - 07/2021 á 06/2022**

- Gestão e intermediação da área de Multiparcerias que trabalha em conjunto com os times de Venda, Marketing, Jurídico, Produtos, Implantação, todos os canais de Atendimento, garantindo um conhecimento nivelado especialmente no canal de Venda Direta;
- Planejar as estratégias de Venda e impulsionar o parceiro;

Profissional com ampla experiência na área comercial, desenvolvendo atividades de CSM, criando estratégias que agregam valores nas soluções criadas especificamente para cada cliente e suas particularidades, Coordenação na área de Pós-Vendas, Executiva de Negócios com perfil Farmer e Hunter, Experiência na administração e relacionamento em carteira de clientes PJ e PF, Gestão de relacionamento da carteira de clientes, com expertise em renegociação de contratos, fidelização, retenção, diminuição de churn e treinamento do cliente. Profissional com excelente comunicação, argumentação e relacionamento interpessoal.

## SISTEMAS CORPORATIVOS

SAP – Systems Applications and

Products in Data Processing

CRM – Sales Force, Pipe Drive, Jira

Totvs – Sistema Microsiga Protheus

## CURSOS DE APERFEIÇOAMENTO

- Formação em Projetos (Lean Six Sigma, Scrum, Business Intelligence, e Excel)
- AMBIMA – CPA 10
- Entendendo Franchising (ABF – Associação Brasileira de Franchising);
- Atendimento – Uma Nova Visão Empresarial (Banco Bradesco);
- Gestão de Mudanças (Banco Bradesco);
- Gerenciamento de Tempo (Banco Bradesco);
- Matemática Financeira (Universidade Anhanguera) e (Banco Bradesco);
- Mantendo o Foco no Cliente (Banco Bradesco);
- Dando e Recebendo Opinião (Banco Bradesco);
- Implementando Inovações (Banco Bradesco).

Inglês - Intermediário  
Espanhol - Intermediário

- Organizar pontos de Controle - Gestão Dash Board, Analisar e elaborar melhorias através destes e outros KPI'S E OKR'S;
- Identificar e apontar tendências mercadológicas e como atuar nestas ações comerciais; Análise de estratégias da concorrência;
- Criar novos projetos voltados ao crescimento dos Parceiros e expansão da área de Multiparcerias, sempre visando o melhor para cada cliente.

### **3468 Finance**

#### **Secretária Executiva - 11/2018 à 07/2021**

- Assessorar o CEO no desempenho de suas funções, gerenciando informações e auxiliando na execução de suas tarefas administrativas;
- Responsável por organizar agenda e compromissos internos e externos, pessoais e profissionais;
- Coordenar e organizar reuniões e demais atividades dos consultores;
- Controlar as atividades e auxiliar as equipes. Organizar documentos dentro de sua complexidade e importância; Redigir textos, contratos, e-mail, comunicados e demais documentos. Organizar eventos e viagens;
- Responsável pela organização do escritório (compras em geral), administrativo, e contas a pagar e receber.

### **SAPPHIRE OFFICE.(Empresa do grupo NeoPalstic)**

#### **Coordenadora Comercial Sênior / 12/2016 à 09/2017**

- Coordenar atividades relacionadas ao processo de venda desde a entrada do pedido até a entrega do material;
- Recebimento e análise do pedido, negociação de preço, Acompanhar análise de crédito/cadastro – Liberar pedido no sistema Protheus TOTVS, acompanhamento da cotação do frete, logística, faturamento e liberação do pedido;
- Follow up de vendas semanal, relatórios de Mapeamentos das negociações, relatório diário de meta;
- Os Representantes se reportam diretamente a mim sobre metas, valores de comercialização, entregas e qualquer tipo de negociação com o cliente;
- Participação da tomada de decisões juntamente a gerência e diretoria sobre assuntos relacionados a área comercial;
- Mapeamento do mercado e Análise de estratégias da concorrência.

### **ALLONDA COMERCIAL DE GEOSSINTÉTICOS AMBIENTAIS LTDA.**

#### **Coordenadora Comercial - 01/2014 à 06/2015.**

- Prospecção de vendas de produtos e soluções para clientes em potencial, com o objetivo de ajudar o cliente a comprar a melhor solução. Responsável por elaborar planilhas de controles em geral, Pipe-Line e Follow-up;
- Responsável pelo processo de licitações e Organização de documentação a ser entregue;
- Controle de metas, propostas, visitas e faturamentos; Elaboração de propostas; Visita aos clientes; Responsável pela gestão e controle da equipe comercial;
- Coordenar atividades voltadas ao comportamento do mercado e produtos da empresa; Análises de estratégias e atividades da concorrência; Identificar e apontar tendências mercadológicas; Elaborar e analisar projeções e quadros comparativos, para subsidiar a gerência na tomada de decisão e assegurar a venda dos produtos em condições que atendam os resultados.

### **FAST SOLUTIONS S.A.**

#### **Executiva de Contas - 03/2012 à 11/2013.**

- Contatar e visitar Clientes para prospecção de Novos Negócios e Melhorias aos Contratos e Parcerias já existentes;
- Elaborar relatórios e planilhas, analisar contratos;
- Assessorar a diretoria e gerentes comerciais; Comprometimento em alcançar e superar as metas de produtos e serviços estabelecidas;
- Analisar e Elaborar Propostas Técnicas e Comerciais – RFP e RFQ (Licitações).

### **BANCO BRADESCO S.A**

#### **Gerente de Negócios e Relacionamento | Secretária - 01/2004 à 08/2011.**

- Gerente de Negócios (Franquias) - Prospecção de Clientes Pessoa Jurídica, Visitas as Empresas (Área de Franquias), Negociações de taxas, oferta de produtos e serviços bancários; Consultoria em aplicações e investimentos;
- Gerente de Relacionamento (Bradesco Prime) - Atendimento aos clientes para consultoria de investimentos; Prestação de serviços e esclarecimentos de dúvidas; Indicação de produtos/serviços e investimentos adequados ao seu perfil; Elaboração de comitês e relatórios para a gerente geral da agência; Acompanhamento diário do movimento da carteira objetivando maximizar resultados; Preenchimentos de contratos; Comprometimento em alcançar e superar as metas estabelecidas;
- Secretária da Diretoria - Assessorar executivos no desempenho de suas funções. Organizar a agenda dos diretores, gerenciando informações e auxiliando na execução de suas tarefas administrativas; agendando e cancelando compromissos internos e externos, pessoais e profissionais; coordenar e organizar reuniões. Controlar as atividades e auxiliar as equipes.
- Controlar Documentos e correspondências, distribuindo-os dentro de sua complexidade e importância; organizar arquivos. Redigir textos, e-mail ou outros documentos necessários. Controlar horários dos compromissos. Organizar eventos e viagens.