

Matheus Ghessi

Cel: (11)96673-9632 / e-mail: matheus_ghessi@hotmail.com

São Paulo - SP

Linkedin: [linkedin.com/in/matheus-ghessi](https://www.linkedin.com/in/matheus-ghessi)

Resumo das Qualificações

Sou um engenheiro civil formado pela Escola Politécnica da USP e MBA na ESPM com uma experiência de 10 anos, tendo resultados consistentes na melhoria da experiência e aumento da satisfação dos clientes. Meu foco está em cultivar o relacionamento com os clientes que tragam retorno financeiro, orientado por metas e indicadores desafiadores. Tenho fortes habilidades de liderança, comunicação e colaboração.

Histórico Profissional

CERC (Central de Recebíveis)

Coordenador de Experiência do Cliente

06/2023 - 04/2024

- Liderança da área de CS e CX, sendo responsável pelo gerenciamento das grandes contas da companhia e 80% do faturamento mensal.
- Foco na melhoria contínua do produto para melhor experiência do cliente e atendimento personalizado dos principais players do mercado brasileiro e mundial de adquirência, e-commerce e bancos digitais.
- Aumento do faturamento dos clientes Key Accounts em 20% através da governança e playbooks de reuniões executivas de CS, gerando oportunidades de Cross Sell e Upsell.

Líder de Onboarding e Sucesso do Cliente

06/2021 - 06/2023

- Estruturação e liderança da área de atendimento e sucesso do cliente na empresa, sendo responsável por todo ciclo de vida do produto, desde o onboarding de novos clientes, suporte técnico e gestão de conta dos clientes ongoing, focado em aumento da receita (cross sell, upsell) e retenção.
- Redução do SLA médio de resolução em 90% em todo atendimento através da implementação de ferramentas de controle de chamados (JIRA, Zendesk, Hubspot). Através da centralização, foi possível medir os indicadores de performance (SLA, NPS, estoque de chamados, churn) e atuar em melhorias de processo.

Banco Pan

06/2020 - 06/2021

Especialista de Experiência do Cliente

- Estruturação da área de Experiência do Cliente, estabelecendo processos, indicadores e mapeamento das jornadas prioritárias.
- Criação de um dashboard utilizando ferramentas de visualização (PowerBI, Tableau) que possibilitou uma visão única dos indicadores gerais de satisfação do cliente.

- Implementação do Projeto de cultura junto às áreas de Marketing e Pessoas, com foco em estabelecer uma visão centrada no cliente em toda a organização e também a construção do NPS e toda cadeia do NPS System (innerloop e outerloop), criando assim um Comitê de Clientes na diretoria.

Itaú Unibanco

01/2015 - 05/2020

Analista de Experiência Do Cliente

06/2018 - 05/2020

- Estruturação da célula de analytics e ponto focal da área de cartões, redesenhando jornadas críticas em Orgãos de Defesa do Consumidor(ODCs).
- Liderança do projeto Heavy Users e Célula de Retenção, localizando os principais ofensores em ODCs e redesenhando as jornadas críticas, reduzindo a quantidade de reclamações em 30% e melhorando a posição do Itaú no Ranking do Bacen, através de design thinking e metodologia ágil.

Analista de Projetos

01/2017 - 05/2018

Responsável pelos contratos da área de suprimentos, utilizando o SAP / Ariba e liderança de projetos focados em eficiência, qualidade e prazos de entrega mais curtos. Unificação dos contratos por categoria de comprar utilizando um planejamento assertivo o que possibilitou maior concorrência entre fornecedores e uma eficiência na ordem de R\$1MM.

Formação

MBA Gestão Estratégica em Customer Experience

ESPM 2019 - 2021

Engenharia Civil

USP - Escola Politécnica 2012-2018

Cursos

SCRUM - SFC™
Design Thinking Specialist - Echos School
Six Sigma - Yellow Belt
Visualização de Dados (Power BI, Tableau)
Pacote office e Excel avançado.

Idiomas e Intercâmbio

Inglês - Avançado
Espanhol - Avançado

Inglaterra - Summer Immersion - 2017
Índia - Trabalho Voluntário - 2018