



Léa Paula Martins

Sólida experiência no Varejo (mais de 20 anos) nas áreas de gestão comercial e operacional. Expert em trade marketing, digital, atendimento, qualidade, CRM, jornada do cliente e serviços. Destaco-me na implantação de projetos e canais de vendas à distância, liderança motivadora e alcance de resultados excepcionais. Possui visão holística, habilidade analítica, comunicação assertiva, empatia e adaptabilidade. Gerencio conflitos com decisões rápidas e foco em melhorias contínuas, utilizando indicadores para identificar oportunidades.

Contato

☎ (11) 98301-8386
✉ leapaula07@gmail.com
👉 [in/leapaulamartins/](#)
📍 Zona Sul - São Paulo

Habilidades

Liderança
Comunicação
Customer Service
Gestão
Planejamento Estratégico
Microsoft Office

Formação acadêmica

Certificação Varejista do Futuro
FGV EAESP | 2022
Master of Business Administration
- MBA, Economia e Gestão
Universidade Paulista | 2018
Pós: Processos Gerenciais
Universidade Paulista | 2014
Desing de Interiores
ABRA | 2011
Bacharel Turismo
Universidade Paulista | 2004

Experiências

Gerente regional de lojas | COPAFER | 2023

- Responsável pela OPECOM juntamente com o marketing, ações/promoções e eventos para movimentar a loja física;
- Garantir que as metas estabelecidas pela empresa sejam atingidas;
- Gestão de pessoas e equipes;
- Desenvolver programas e estratégias de vendas para atingir as metas de receita;
- Gerenciar orçamentos e negociar contratos com fornecedores ou prestadores de serviços;
- Desenvolver, treinar, orientar, coordenar e engajar toda equipe para alcançar os objetivos e metas estabelecidas pela empresa.

Gerente nacional de vendas à distância | Leroy Merlin | 2020 - 2023

- Responsável pela mudança de toda estrutura Televendas, realizando a descentralização do negócio através da implantação de 12 hubs e atendimento WhatsApp;
- Redefinição da estratégia de vendas à distância por meio de canais digitais, como Instagram, Facebook e demais mídias sociais (atingindo +170% progressão);
- Líder da área com +130 colaboradores;
- Responsável pela evolução e melhoria contínua das plataformas, processos, controles e ferramentas;
- Gestão dos indicadores de performance, qualitativos e de atendimento, garantindo os objetivos e rentabilidade da área;
- Foco na experiência da jornada de compra omnichannel

Gerente de atendimento e serviços ao cliente | Leroy Merlin | 2017 - 2020

- Garantir a qualidade das entregas e serviços realizados;
- Atuar continuamente como protagonista, acompanhando resultados da satisfação cliente trazendo melhorias contínuas;
- Desenvolver a equipe e venda de serviços;
- Analisar e acompanhar KPIs identificando as oportunidades para futuras ações

Sales Manager | Santa Helena | 2013 - 2017

Subgerente da Equipe | Artefacto | 2010 - 2013

Sales Manager | Expand Group | 2005 - 2010

Treinador de Vendas | CHANEL | 2001 - 2004

Sales Manager | Copenhagen Ltda | 1996 - 2000