



Nicolas Zalazar

Contact Location & Work Authorization

Telemóvel : +34 614594035 | Localização: Remoto (residente em Portugal, Autorização de trabalho válida)



Social Links

Gmail: zalazarn046@gmail.com LinkedIn: [nicolas-zalazar-63340923a/](https://www.linkedin.com/in/nicolas-zalazar-63340923a/)

GitHub: <https://github.com/Nicolenki7> Kaggle: <https://www.kaggle.com/nicolaszalazar73>

OBJETIVO

Especialista em Atendimento ao Cliente e Gestão de Dados com mais de 7 anos de experiência em ambientes multinacionais e suporte multicanal (voz, chat, e-mail). Especialista em garantir elevados níveis de CSAT (>90%) e redução de churn através de uma comunicação empática e resolução eficaz de problemas. Fluente em Espanhol (Nativo Português (C2) e Inglês (B2). Com domínio avançado de CRMs (Salesforce, Zendesk) e automação de processos via Excel/VBA, procuro contribuir para o sucesso operacional de equipas de alto desempenho em regime 100% remoto, com disponibilidade imediata e flexibilidade de horários.

PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS

- Atendimento ao cliente inbound/outbound
- Suporte técnico 1.º nível (software, telefonia, e-commerce)
- CRM: Salesforce, HubSpot, Zoho, Zendesk
- VoIP: RingCentral, 3CX, Teams, Zoom Phone
- Ticketing: Freshdesk, ServiceNow (nível básico)
- Excel avançado (pivot tables, VLOOKUP, macros) – certificado
- Google Workspace, Power BI (dashboards de satisfação)
- KPIs: SLA, CSAT, NPS, FCR, AHT
- Data-entry com validação e qualidade (QA/QC)
- Gestão de reservas / back-office turístico

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Elitelma Realizações Turísticas Lda – Portimão

Night Auditor & Suporte de Dados Nov 2024 – Set 2025

Atendimento presencial e telefónico 24 h a hóspedes internacionais, resolução de incidentes de check-in, pagamentos e canalização de queixas, mantendo CSAT interno > 90 %.

Utilização diária de PMS (HotSoft) e Excel para auditoria de receitas, garantindo reconciliação zero-erro.

Criação de relatórios de ocupação e forecast para revenue management; automatização de 30 % das tarefas repetitivas via macros VBA.

ACA Market – Associação de Cooperativas Argentinas (Remote)

Data Quality & Customer Support Manager Jan 2020 – Nov 2021

Resposta a +150 tickets/mês de associados sobre faturação e portal web, reduzindo tempo médio de resposta em 35 %.

Implementação de scripts de validação que diminuíram erros de base de dados em 42 %.

Treinamento virtual de novos utilizadores do CRM interno; elaboração de FAQ e manuais rápidos.

Pullman City Center Hotel & Casino – Rosario, Argentina

Reservations & Customer Service Agent Jan 2018 – Nov 2019

Processamento médio de 120 reservas/dia com precisão 99,8 %; vendas cruzadas de pacotes que aumentaram receita auxiliar em 12 %.

Gestão de central telefónica multicanal (voz, e-mail, chat) com Zendesk; manutenção de base de clientes VIP.

Claro Argentina – Rosario

Sales & Customer Service Representative Abr 2017 – Nov 2017

Atendimento a clientes pós-pago, resolução de falhas de serviço, retenção de churn 15 % acima da média regional.

Utilização de SalesForce para registo de interações e upsell de serviços móveis.

FORMAÇÃO & CERTIFICAÇÕES

Google Data Analytics Certificate – 2025

Microsoft Excel Avançado – Dual Portugal, 2024

Microsoft Azure AI Fundamentals – 2025

Microsoft Learn – Administração de Ambientes Fabric, 2025

IDIOMAS

Português – C2 | Inglês – B2 | Espanhol – Nativo | Francês – A2

DISPONIBILIDADE

Imediata, horário flexível (incluindo fins de semana e turnos rotativos).

Equipamento próprio: PC i5 / 16 GB, headset com ruído-cancelling, fibra 500 Mbps.