

# Raphaela Schmidt Borges



Brasileira, Solteira, 20 anos

Rua Alvarenga, nº 1.676, Butantã, CEP 05509-003, São Paulo/SP

Telefone: (11) 3721-0131 - Cel: (11) 9.9788-8678- E-mail: raphaelasborges@gmail.com

## OBJETIVO

---

Agregar as minhas experiências internacional, profissional e acadêmica às efetivas necessidade da empresa, visando a potencializar o alcance dos resultados por ela almejados.

## FORMAÇÃO

---

- Engenharia de Produção (cursando 5º semestre) – Universidade São Judas Tadeu (UJST), conclusão em dezembro/2021.
- Ensinos Fundamental e Médio – Colégio Angélica EIFM, conclusão em dezembro/2015.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

---

### • 2017-2018 Mercado Livre

#### Representante de Atendimento ao Cliente

Em meados de 2017, iniciei a minhas atividades junto ao Mercado Livre como Representante de Atendimento ao Cliente JR, ocasião em que tive a oportunidade de realizar mediações de conflitos travados entre usuário da plataforma; viabilizar a ocorrência de trocas e devoluções de produtos; analisar (e, na medida do possível, evitar) tentativas de fraudes engendradas, por desconhecidos, em face da empresa e de terceiros; compartilhar regras de comportamento com os usuários da plataforma; idealizar, desenvolver e empregar pilares de relacionamento junto à equipe, visando a atingir níveis de excelência no atendimento direcionado aos clientes sem, contudo, desprezar as importantes facetas do trabalho em equipe, da superação de metas e do cumprimento de prazos (e afins); bem como prestar auxílios às demais áreas cooportativas, seja por meio de suporte técnico junto às redes sociais, seja emitindo Nota Fiscal para vendedores e identificando pagamentos para compradores etc. Ato contínuo, após ser promovida para Representante de Atendimento ao Cliente PLENO, agreguei às funções anteriores a missão de desenvolver habilidades dos demais representantes da equipe, através de auxílio, sugestões, *feedbacks* e, com foco nas necessidades da empresa, propondo metas e novos desafios à todos eles, visando sempre a melhor experiência possível do usuário final junto à plataforma e, “de quebra”, enaltecer ainda mais a excelente reputação do Mercado Livre, perante o mercado de consumo.

### • 2014-2017 Palhares Gastronomia

#### Gerência

Em conceituado restaurante situado na Vila Leopoldina, iniciei minhas atividades como assistente de caixa, período em que aos 16 (dezesesseis) anos de idade, procurei desdobrar-me para, na medida do possível, bem controlar o fluxo financeiro diário da empresa sem, em hipótese alguma, deixar de recepcionar *feedbacks* dos clientes, em prol do prestígio e crescimento financeiro daquela. Após alcançar a maioridade civil, terminei por ser promovida para o cargo de Gerência, circunstância em que tive o privilégio de começar a desenvolver características de liderança, em razão de um cenário de confiança que me permitia, simultaneamente, realizar pagamento de funcionários, realizar fechamento de caixa, controlar

estoque, entregas e afins, orientar e equalizar cada habilidade dos funcionários às funções que se dispunham a exercer, participar de admissões e demissões de colaboradores em geral etc, sempre com foco em potencializar, ainda mais, a reputação da empresa perante o mercado de consumo.

## EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL

---

### • 2010/2014/2018 EUA

### Proeficiência da Língua

Em 2010, tive a felicidade de inaugurar o meu contato com a cultura americana, momento em que “passando férias” com família nativa dos EUA, aprimorei os meus conhecimentos com a língua inglesa, empregando-lhes eficácia em situações comumente enfrentadas por turistas recém-chegados aos país. Já em 2014, agarrei duas outras oportunidades análogas, circunstâncias em que pude não só aprimorar a minha comunicação oral, como inclusive conhecer as principais potências econômicas dos EUA, dentre elas Nova York, Flórida e cidades adjacentes para, quiçá, ampliar a minha visão de negócios no Brasil. Já no final de 2018, participei de um intercâmbio cultural em Orlando, período em que pude, novamente, dedicarme aos estudos do idioma americano (com ênfase da comunicação oral), bem como auxiliar outros tantos turistas que, assim como eu (em 2010), enfrentava dificuldades com o idioma e cultura local.

## QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS

---

- Inglês (Escrita Intermediária / Fala Avançada) – CNA 2013-2014;
- Espanhol (Básico); e
- Informática (Windows, Word, Excel, *Power Point* e Internet).