

INFORMAÇÃO PESSOAL



Carolina Fazendas de Almeida Knotz

📍 Rua do Gravato n15, 1400-193 Lisboa (Portugal)

☎ 930402322

✉ knotzcarolina@gmail.com

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

01/04/2016–30/05/2016

Assistente de call center

RNA-Rede Nacional de assistência, Lisboa (Portugal)

-Atendimento telefónico- âmbito seguros (clientes dos mais diversos ramos, com especial incidência no ramo automóvel e saúde)

- informação e processos automóvel relacionados com serviços de reboque, meios de transporte e veículos de substituição.

-Accionamento de meios (envio de reboque e meio de transporte). Reserva de veículo de substituição.

-Realização de chamadas, para efeitos de controlo de qualidade com vista a certificar a eficiência dos serviços prestados.

-Todos os clientes acima mencionados faziam parte de apólices das seguintes seguradoras: Liberty seguros, Vitoria seguros e CA seguros.

25/04/2017–25/05/2018

Lojista

Mango, Lisboa (Portugal)

-Atendimento presencial a clientes.

-Arrumação de loja.

-Verificação de stocks.

-Organização de armazém.

-Vendas.

13/06/2018–02/01/2020

Assistente administrativa

Brevauto Lda., Lisboa (Portugal)

- assistente administrativa, com atendimento telefónico a clientes institucionais e particulares.

-Receção de serviços dos mais variados clientes institucionais com especial incidência na seguradora Fidelidade Mundial.

-Acompanhamento dos processos/ serviços para certificação do correto desempenho, bem como feedback às seguradoras e parceiros.

- Apoio à faturação.

-Atribuição /distribuição de serviços pelos funcionários.

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO

15/09/2004–08/06/2018

12ano de escolaridade

Escola secundária Maria Amália Vaz de Carvalho, Lisboa (Portugal)

COMPETÊNCIAS PESSOAIS

Língua materna português

Línguas estrangeiras

COMPREENDER		FALAR		ESCREVER
Compreensão oral	Leitura	Interação oral	Produção oral	
B1	B1	B1	B1	B1

Inglês

Níveis: A1 e A2: Utilizador básico - B1 e B2: Utilizador independente - C1 e C2: Utilizador avançado
Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas

Competências de comunicação

- capacidade de argumentação.
- Bom vocabulário.
- Facilidade de escrita.
- Capacidade de escuta ativa.

Competências de organização

- Forte sentido de disciplina.
- Facilidade de liderança.
- Espírito crítico.
- Capacidade de analisar resultados e colocar em prática planos de melhoria.

Competências relacionadas com o trabalho

- Sentido de responsabilidade.
- Capacidade de organização.
- Capacidade de distribuição de tarefas.
- Capacidade de liderar.

Competências digitais

AUTOAVALIAÇÃO				
Processamento de informação	Comunicação	Criação de conteúdos	Segurança	Resolução de problemas
Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador independente	Utilizador independente

Competências digitais - Grelha de auto-avaliação