

Contato

fernandaseverino07@gmail.com

www.linkedin.com/in/fernandaseverino (LinkedIn)

Principais competências

Foco no cliente
Proatividade
Rigor

Languages

Português (Native or Bilingual)

Fernanda Severino

Assistente Administrativa
Lisbon Area, Portugal

Resumo

Percurso desenvolvido no Suporte às Operações de empresa na área de telecomunicações, em várias actividades – gestão de fichas de clientes, processos de portabilidade e apoio aos técnicos no terreno.

Sou uma pessoa proactiva na resolução dos problemas dos clientes, tomando a iniciativa de os contactar para entender a situação e resolvê-la rapidamente. Atinjo os objectivos dentro dos prazos. Apresento ideias para facilitar o desempenho das tarefas e tenho uma atitude positiva e de flexibilidade face ao contexto onde estou.

Experiência

à procura de novos projetos
Assistente Administrativa
fevereiro de 2019 - Present
Lisboa e Região, Portugal

Numa fase de transição de carreira, procuro projetos de apoio administrativo integrada numa organização dinâmica, proativa e focada nos seus clientes.

NOWO Portugal
Assistente administrativo
janeiro de 2002 - janeiro de 2019 (17 anos 1 mês)
Lisboa e Região, Portugal

Enquadrada no serviço administrativo de apoio ao cliente (SAC) assumi responsabilidades nas seguintes áreas: Portabilidade In e Out; Gestão Informação / Fichas de Cliente e Apoio a Técnicos.

- Validação dos documentos enviados para iniciar o processo de portabilidade;
- Inserção dos dados na base de interligação com os outros operadores;
- Informar o cliente da resposta ao pedido (motivo de recusa ou seguimento para a conclusão do processo);
- Conclusão do processo em sistema (atualizar a ficha de cliente e chamadas teste);

- Preparação dos documentos para enviar ao operador doador do número.
- Criação de moradas;
- Correção de dados;
- Ativação e desativação de canais;
- Inserção de cortes de serviço;
- Inserção de contratos;
- Alteração de serviços e tarifários;
- Preparação de ficheiros para envio de equipamentos via CTT;
- Fecho de ordens de instalação e alterações de serviços.

Formação académica

EB23 e Secundária de Mértola

12.º ano de escolaridade