

# Lucia Helena Ferreira Gonçalves

---

QNP 14 Conjunto F casa 31  
72231406 • Brasília • DF Setor P-Sul  
**(61) 98445-9888 • (61) 3376-4309**

[Luciamiva42@gmail.com](mailto:Luciamiva42@gmail.com)

50 anos • Brasileira • Casada  
Disponibilidade de horário

---

## **OBJETIVO: Telefonista/Operador de Telemarketing**

### **RESUMO DE QUALIFICAÇÕES**

Carreira desenvolvida na área de Atendimento, com experiência de 17 anos nas rotinas de atendimento ativo e receptivo, suporte via telefone, efetivação de vendas, cobrança, repasse de orientações e registro de informações, atuando com foco no alcance e superação de metas e elevação da satisfação da clientela.

### **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

01/2015 até 11/2017 **Plataforma Serviços LTDA**  
**Telefonista**

- Experiência na realização de abordagem ativa via telefone, trabalhando na apresentação de proposta e venda de produtos e serviços, negociação de valores, esclarecimento de dúvidas e fechamento de acordos comerciais.
- Responsável pela manipulação de sistema gerencial interno, executando o cadastro de pedidos, negociações e formas de pagamentos, executando o controle administrativo de vendas firmadas.

06/2010 até 06/2014 **PH Serviços e Administração LTDA**  
**Telefonista**

- Vivência na prestação de atendimento personalizado ao cliente, envolvendo a transmissão de instruções gerais e lançamento de ocorrências, reclamações e sugestões, cumprindo políticas de excelência determinadas pela companhia.

10/2000 até 05/2008 **Ágio Serviços Especiais LTDA**  
**Telefonista**

- Vivência na prestação de atendimento personalizado ao cliente, envolvendo a transmissão de instruções gerais e lançamento de ocorrências, reclamações e sugestões, cumprindo políticas de excelência determinadas pela companhia.

## **FORMAÇÃO**

Ensino Médio Completo.

## **FORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

- Excelência no Atendimento
- Técnicas de Vendas
- Curso de Telefonista

## **INFORMÁTICA**

Conhecimentos no Pacote Office e Internet.