
LAYANNA N. MOREIRA



layanna.moreira@gmail.com



(61) 9 8515-1343 / (61) 9 8439-2294



Samambaia Norte | Brasília-DF
Solteira, 31 anos



<https://www.linkedin.com/in/layanna-moreira-551a1a159/>

EXPERIÊNCIA

MRL SISTEMAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS LTDA – NEGOCIADORA DE DÍVIDAS

Nov/2018 – Jan/2019

Realização de chamadas (Call Center ativo e Receptivo), prospecção de clientes com débitos bancários. Gerenciamento de carteiras de clientes, visando a negociação das operações com acompanhamento diário, alteração de parcelas, envio de boletos, registro de propostas e acordos passados aos clientes, promoções e ações para atingir as metas estipuladas pelo contratante.

SPOT REPRESENTAÇÕES E SERVIÇOS – OPERADOR DE TELEATENDIMENTO

Abr/2018 – Ago/2018

Atendimento de clientes para negociação de débitos, envio de boletos, alteração/inclusão/atualização de dados cadastrais, orientação de acesso o site do plano de saúde. informações sobre adesão, custeio, registro de reclamações e pedidos de agendamento para atendimento a especialidade e procedimento médico. Gerar solicitação de pedido de autorização de exames, cirurgia, OPME e materiais e acompanhamento da mesma. Registro de atendimentos padrão ISO 9001 buscando a satisfação dos beneficiários e qualidade nos serviços prestados.

CERCRED – ANALISTA DE NEGOCIAÇÕES

Out/2016 – Jan/2018

Realização de chamadas (Call Center ativo e Receptivo), prospecção de clientes com débitos bancários. Gerenciamento de carteiras de clientes, visando a negociação das operações com acompanhamento diário, alteração de parcelas, envio de boletos, registro de propostas e acordos passados aos clientes, promoções e ações para atingir as metas estipuladas pelo contratante.

AC SERVIÇOS - ATENDENTE HELP DESCK

Jan/2014 – Abr/2015

Atendimento a clientes com dificuldades de acesso ao site ou na realização de procedimentos bancários. Registro de atendimento, abertura de ordens de serviços, acompanhamento de solicitações, orientações de como efetuar procedimentos para sanar as dificuldades dos clientes visando a qualidade e eficiência no atendimento prestado.



OBJETIVO

Atuar na área Telemarketing Ativo e Receptivo/ Help Desk/ Área administrativa / Atendimento ao Público

HABILIDADES

Cursando Fonoaudiologia. Tenho fácil habilidade de aprendizado.

Operador de Micro;
Noções de Secretariado
Telemarketing Presencial;
Pacote Office;
Operador de caixa

EDUCAÇÃO

TECNÓLOGO EM ENFERMAGEM

UNIPLAN
Jan/2016 – Incompleto

FONOAUDIOLOGIA

UNIP
Mar/2018 - (previsão de conclusão – Dez/2021)

