



Silvana Lopes da Silva

Data de nasc.: 24/10/80

Residência: Gama Leste - Brasília

☎ (61) 98619 2407

✉ silsilvanalopess@gmail.com

Área de Atuação

Gestão de Atendimento /Administração

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Mais de 10 anos na atuação em Atendimento ao cliente, desenvolvidos em empresas de médio e grande porte, nos segmentos de consultoria de vendas (varejo), Supervisora Sênior de Ouvidoria, Retenção, BackOffice e Assessoria de Call Center.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Bacharel em Turismo— IESB
- Iniciando a Pós-Graduação em Comportamento Organizacional e Gestão de pessoas – Faculdade Apogeu

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Montreal Clube de Hospedagem: 01/14 a 03/18

Supervisora de Suporte ao atendimento responsável pelas áreas de: Ouvidoria (Demandas Judiciais, Reclame Aqui, PROCON, Facebook) SAC, Retenção de Clientes e BackOffice (Portal Hoteleiro, Fale Conosco)

Orientar e acompanhar a equipe para que prestem qualidade no atendimento aos clientes e respondam com eficácia dentro do prazo estipulado, levantamento e propostas de acordos para área jurídica perante as tratativas dos clientes, responder aos canais de reclamações - Reclame Aqui, fale conosco e Facebook.

Acompanhamento nas tratativas do pós hospedagem.

Apontar e propor melhorias para as áreas de atendimento e Setor de Hotelaria, realizar visitas técnicas nos hotéis junto ao setor de hotelaria e atendimento.

Monitoração telefônica, elaboração de relatórios, participações como preposto em audiências cíveis, planejamento estratégico do setor, tomadas de decisões junto à gerência de atendimento.

Supervisora do Setor de Retenção: Identificar o motivo da insatisfação do cliente, propor melhoria para empresa com o objetivo de fidelizar os clientes.

Monitoração do setor, acompanhamento das comissões dos funcionários, capacitar os colaboradores para melhoria no atendimento e negociação com cliente.

Propor melhorias para as áreas de atendimento devido ao impacto na área de retenção, causando a insatisfação do cliente em consequência o cancelamento do plano.

Bancorbrás Hotéis Lazer e Turismo: 06/08 a 10/13

Assessora da Gerência Executiva do Call Center (Monitoria, Análise de Trafego, Setor de atendimento ao cliente e Central de reserva Nacional e Internacional):

Levantamento dos processos jurídicos pertinentes ao Call Center, acompanhar e tratar as reclamações direcionadas pelo Sac em relação a área de atendimento ao cliente. Monitoração dos colaboradores do Call Center junto à supervisão.

Assessorar o gerente executivo do Call Center na parte estratégica junto a coordenação.

Supervisora de Call Center setor de atendimento ao cliente: Acompanhar e orientar a equipe para melhoria na qualidade do atendimento prestado aos clientes, feedback, responder as reclamações de clientes e acompanhar devidamente dentro do prazo estipulado, treinamento e monitoração telefônica.

Colcci - 03/06 a 06/07

Consultora de vendas e Subgerente

Prestar atendimento ao público na área de consultoria de vendas.

Banco do Brasil S/A 513 norte - 05/05 a 12/05

Secretária Executiva da Gerência Geral Agência Stilo 513 Norte

M. Officer - 06/01 a 01/05.

Consultora de vendas e Subgerente

Banco do Brasil S/A Sed I Tereg- 11/00 a 05/01

Monitora dos cash de Brasília e entorno.

Banco do Brasil S/A Agência Gama - 03/99 a 11/00

Estagiária. Trabalhava no atendimento de pessoa física e jurídica, abertura de contas, vendas de produtos bancários, atendimento ao cliente em geral e telemarketing.

QUALIFICAÇÕES E CERTIFICAÇÕES

Treinamento de Relações Humanas e Comunicação Eficaz – Dale Carnegie Course

Treinamento de Liderança para Gestores – Dale Carnegie Training

Técnicas e Estratégias para Supervisão com foco em resultados e desenvolvimento, Alto Contato -
Consultora Wanda Sanchez

Monitoria em Call Centers, Alto Contato

Supervisão e Gerenciamento de Call Center, Conquist - Consultora Carla Niemeyer.

Redação Empresarial Revisão Gramatical e a Nova Ortografia, Escola de Excelência.

Sistemas de Qualidade de Gerenciamento de Ligações, Digitro

Pacote Office (Word, Excel, Power Point)