**Felipe de Sousa Damasceno Brum**

Brasileiro, Casado, 28 anos.

Bairro: Jardim Botânico / Brasília - DF

Contatos:(61)983465299(WhatsApp)-99217-3118 /

E-mail: [fsmoreira.santos@gmail.com](mailto:fsmoreira.santos@gmail.com)

Possuo transporte próprio

Disponibilidade para viagem

**OBJETIVO**

Atuar no controle e coordenação de equipe, desenvolvimento estratégico, atendimento ao cliente interno e externo ou áreas afins.

**HABILIDADES E CONHECIMENTOS**

* Conhecimento intermediário do Office;
* Conhecimento na área de Faturamento;
* Conhecimento na área de Cobrança e Negociação;
* Capacidade de Liderança;
* Iniciativa;
* Facilidade no aprendizado;
* Compreensão interpessoal e Empatia;
* Trabalho em equipe;
* Criatividade e Dinamismo;
* Tomada de decisão;
* Comprometimento.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

* Ensino Superior Completo: Administração de Empresas – UPIS (Brasília – DF) / 2014

**EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS**

**Empresa: Campo da Esperança Serviços Ltda / (Brasília-DF)  
Período:** Novembro 2017 **Cargo:** Auxiliar de Cobrança **Atribuições:** Responsável pela cobrança e recuperar crédito para empresa, através de contato telefônico, e-mail, carta e atendimento presencial. Fazer o acompanhamento dos resultados, filtrando os clientes na planilha da carteira de clientes de sua responsabilidade. Fidelizar os clientes através da qualidade no atendimento, bem como formulando contrato de fidelização, para o atingimento da meta pessoal e do grupo.

* **Empresa: Riachuelo S/A (Teresina-PI) / (Brasília-DF)  
  Período:** Janeiro 2016 até Novembro de 2017 **Cargo:** Líder de Atendimento / Líder de Caixa / Substituição de supervisão **Atribuições:** Responsável pelo monitoramento da área de crediário e cobrança. Atender o cliente em todos os pontos de contato. Garantir e monitorar todos os processos operacionais da equipe. Acompanhar a oferta do cartão Riachuelo e produtos financeiros para todos os clientes. Realizar balanços periódicos. Acompanhar a concorrência e sugerir ações comerciais de melhorias. Responsável pela administração geral do departamento, focando qualidade no atendimento ao cliente e cumprimento de metas estabelecidas. Planejar horários, escalas e banco de horas de um ou mais grupos de departamento, conforme estratégia definida pela equipe gerencial. Participar de processo seletivo de novos colaboradores, bem como treinar e promover a reciclagem. Desenvolver planilhas para acompanhamento de resultado diários e fechamento de meta mensal. Participar de áudio conferência com as demais filiais, a fim de alinhar as ações para atingir os objetivos financeiros e redefinir se necessário. Garantir a qualidade em todos os processos afim de que esteja tudo conforme, nas auditorias internas e remota realizadas anualmente.
* **Empresa: Vikstar Contact Center S/A (Teresina-PI)  
  Período:** Janeiro 2015até Janeiro de 2016 **Cargo:** Operador de Telemarketing **Atribuições:** Receber ligações, fornecer informações, sanar dúvidas dos clientes, solucionar problemas e receber reclamações sobre os produtos ou serviços oferecidos pela empresa, reconhecer a área ou departamento envolvido no processo de reclamação e transferir a situação a quem possa ajudar o cliente da melhor forma. Receber críticas, elogios ou sugestões, realizar pesquisas, fazer serviços de cadastramento de clientes, sempre via tele atendimento registrando todas as informações. Visando sempre a qualidade no atendimento ao cliente.
* **Empresa: Bancorbrás Hotéis, Lazer e Turismo (Brasília-DF)  
  Período:** Abril 2010 até Agosto 2014 **Cargos:** Assistente Administrativo < Auxiliar Administrativo **Atribuições:** Como Assistente Administrativo: Atuar de forma ágil e dinâmica na digitação de faturas no sistema, realizar contatos com os parceiros e nos casos de inconsistência de valores faturados, resolução de problemas e desenvolvimento de relatórios de produção.Como Auxiliar Administrativo: Realizar cobrança preventiva dos clientes inadimplentes e desenvolver planilhas estratégicas.
* **Empresa: Hoepers S/A – Recuperadora de Crédito (Brasília-DF)  
  Período:** Junho 2008 até Março 2010 **Cargos:** Recuperador de crédito / Operador de Telemarketing (Ativo/Receptivo) < Estagiário **Atribuições:** Como recuperador de crédito: contatos com os clientes inadimplentes a fim de propor acordo para quitação ou negociação. Atender de forma clara e objetiva os clientes que fazem contato buscando informações sobre a inadimplência. Quando estagiário auxiliava os recuperadores nos contatos com clientes.

Brasília – DF, 2018.