

Lucas Lima

lucasribeirodelima96@hotmail.com | +5547996834817 | Joinville - Santa Catarina

<https://www.linkedin.com/in/lucas-lima-42461978/>

Experiência Profissional

iFood

2022/04 - Atualmente

Senior Business Analyst

- Gestão de Carteira baseada em análise de KPIs comerciais e operacionais, gerando insights para os clientes em como melhorar seus indicadores;
- Construção de análises e dashboards utilizando Tableau e Databricks, tanto notebook quanto o DBSQL;
- Acompanhamento da evolução das métricas dos clientes através de dados, seja loja a loja ou rede;
- Criar insights a partir das análises dos dados para alavancar os resultados dos parceiros, aumentando seu faturamento ou eficiência, através da melhoria de processos e redução de custos.

Mercos

12/2021 - 03/2022

Gerente de Contas

- Gerenciamento de carteira de grandes clientes, trabalhando em resolução de conflitos, acompanhamento de projeto de integração, bem como negociação de upgrades, downgrades, up-sells e cross-sells, retenção e engajamento;
- Acompanhamento de métricas através de consultas em SQL no Metabase;

Conta Azul

03/2021 - 10/2021

Partner Manager

- Gerenciamento de carteira de parceiros estratégicos, atuando desde o início da parceria, passando pelo onboarding e mantendo-os nos fluxos de ongoing;
- Negociação de novos planos, demonstração da plataforma e venda de novas contas;
- Acompanhamento de leads indicados pelos parceiros, desde a apresentação inicial à compra;
- Apresentação de novas features para a equipe de parcerias e realização de treinamentos de produto.

ASAAS

07/2020 - 03/2021

Gerente de Grandes Contas

- Gestão de carteiras de clientes já desenvolvidos na jornada, trabalhando retenção, engajamento e aumento de receita, focado em upsell e cross-sell;
- Estruturação de fluxos de onboarding e ongoing dos clientes de grandes contas.

Conta Azul

02/2019 - 04/2020

Customer Success Staff

- Atuei como ouvidor responsável pelos canais Reclame Aqui e do fluxo interno de ouvidoria. Reestruturei o fluxo de atendimento, diminuindo o TPR de 3 dias úteis para 4 horas úteis, com incremento de 0,5 na nota do Reclame Aqui;
- Desenvolvi uma função dentro do canal destinado aos parceiros, que futuramente compôs a cadeira de Partner Manager;
- Atuava como apoio da liderança em direcionamentos técnicos dos meus pares;
- Realizei treinamentos para clientes e parceiros na utilização da plataforma, com diversos temas.

Formação Acadêmica

UniCesumar, Engenharia de Produção

Bacharelado - Cursando

2022/01 - 2023/02

Católica de Santa Catarina, Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Tecnólogo - Trancado

2020/01 - 2020/02

Unisociesc, Engenharia de Produção

Bacharelado - Incompleto

2014/01 - 2018/02

Habilidades Complementares e Soft Skills

- Curso de Product Management - Cursos PM3;
- Conhecimento em SQL, Databricks, Python, Tableau, Metabase, Alation;
- Resolução de problema, liderança, intermediação de conflitos, comunicação assertiva, inteligência emocional, oratória, desenvolvimento de estratégias, análise de dados, gestão de indicadores e KPIs.