

# Valéria Cardozo

Brasileira, solteira, 25 anos

Telefone: (47) 99179-9545 / E-mail: valeria.log@outlook.com

## OBJETIVO

---

Procuro novos desafios profissionais e uma efetivação no mercado. Procuró mais que um emprego, procuro uma vida profissional em que me traga prazer em fazer, orgulho em vestir a camisa, procuro uma parceria que queira assim como eu, crescimento quali e quantitativo. Se você recebeu esse currículo, é porque acredito na compatibilidade de nossos ideais.

## FORMAÇÃO

---

- Técnico em administração - CEDUP
- Graduação em Logística - Uniasselvi
- Cursando Pós Graduação em Administração Estratégica - Uniasselvi

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

---

- **2010-2012 – Cremer S. A**  
Cargo: Operador de telemarketing  
Principais atividades: Atendimento ao cliente para vendas de material odontológico passando por 3 meses de treinamento sobre atendimento, produtos e sistemas.
- **2012-2014 – Cremer S. A**  
Cargo: Assistente Comercial  
  
Principais atividades: Setor de pós vendas, tratando protocolos de solicitações e reclamações de assuntos logísticos como atraso na entrega, troca e/ou avaria de mercadoria, extravio, furo de estoque, etc, reduzindo pela metade o tempo para a tratativa do problema do cliente. Contato direto com transportadora e clientes por e-mail e telefone. Em 2012 fui premiada funcionária destaque do ano.
- **2014-2016 – Dental Cremer**  
Cargo: Supervisora Comercial  
  
Principais atividades: Setor de Sac e pós vendas. Assumi a equipe com menos de 10 pessoas, fomos assumindo atividades e esse número chegou a 70, mais uma equipe terceirizada de 50 pessoas em Joinville também de minha responsabilidade. Todos passavam por um treinamento de 5 dias ministrado por mim, sobre sistema, políticas da empresa e atendimento. Delegar funções, desligamentos, contratações, feedback, acordos comerciais de processos judiciais de

clientes contra a empresa (contatar cliente para contornar o problema e fazer um acordo, finalizando o processo), geração e acompanhamento de relatório de indicadores do setor também faziam parte do meu dia a dia. A equipe era responsável por todos os assuntos a partir da venda: análise de crédito e de cadastro, migração de pedido para o sistema da expedição, assuntos financeiros, cobrança, solicitações ou reclamações, assim como o setor de qualidade que monitorava e avaliava as ligações de toda a operação de call center da empresa (mais de 200 operadores). Em 2015 recebemos o PRÊMIO ÉPOCA RECLAME AQUI – MELHOR ATENDIMENTO DO BRASIL.

## QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES COMPLEMENTARES

---

- Excel avançado.
- Liderança e oratória.
- Curso de Gestão da Reclamação.
- Curso de Comunicação, Gestão de Conflitos e Competências *Dale Carnegie*.