

EWERTON FERNANDES DOS SANTOS

Rua Jaguará, 898, AP 101, Andiara
Pedro Leopoldo, MG 33600-000
31 98240-5827
ewe.greed25@gmail.com

Resumo profissional

Atendente diferenciado, capaz de oferecer um atendimento de excelência a todo momento. Amigável, pontual, responsável e com habilidades de computação. Especializado no equilíbrio de diversas tarefas simultaneamente.

Histórico profissional

Janeiro 2021 — Atual	BTT Telecom S.A Supervisor de Ativação	Nova Lima
	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de 11 funcionários, supervisionando a contratação, treinamento e crescimento profissional dos colaboradores.• Supervisão de atividades dos colaboradores, criação de escalas, monitoramento de atendimento, suporte à equipes externas.• Interação direta com clientes para resolução de problemas com eficiência e velocidade.• Atribuição de funções e divisão de horários, análise e controle de banco de horas da equipe.	
Junho 2017 — Dezembro 2020	R.A Telecom S.A Analista de Operações Junior	Pedro Leopoldo
	<ul style="list-style-type: none">• Entrega de serviço excepcional para cada consumidor, ouvindo preocupações e respondendo dúvidas.• Auxílio ao setor Operacional da empresa no desenvolvimento das operações e resoluções de problemas, prestando um serviço de atendimento ao cliente de ponta.• Programação dos serviços de internet e telefonia para o cliente final seguindo padrões de qualidade impostos pela empresa.	
Janeiro 2016 — Junho 2017	Telecomdados S.A Operador de suporte técnico (telemarketing)	Pedro Leopoldo
	<ul style="list-style-type: none">• Contorno de objeções por meio de estratégias amigáveis e persuasivas.• Explicação de preços de produtos e pacotes, assim como resposta a perguntas e questionamentos dos clientes.• Auxílio ao setor Técnico da empresa no desenvolvimento das operações e resoluções de problemas, prestando um serviço de atendimento ao cliente de ponta.• Entrega de serviço excepcional para cada consumidor, ouvindo preocupações e respondendo dúvidas.	

Formação acadêmica

Dezembro 2013	Escola Estadual Magno Claret Ensino Médio Completo	Pedro Leopoldo
Dezembro 2014	Centro de Formação Profissional Easycomp	Pedro Leopoldo

Dezembro 2014

Certificado de Conclusão de Curso: Inglês Avançado

Centro de Formação Profissional Easycomp

Pedro Leopoldo

Certificado de Conclusão de Curso: Informática

Competências

- | | |
|--|----------------------|
| • Marcação de horários | • Atenção a detalhes |
| • Conhecimento de produtos e serviços | • Gestão de escala |
| • Documentação | • Gestão de equipe |
| • Prospecção eficaz | • Microsoft Office |
| • Realização e recebimento de chamadas | • Trabalho em equipe |
| • Resolução de problemas | |