

Contato

guilherme.o05@outlook.com

www.linkedin.com/in/guilherme-oliveira-9b6b02109 (LinkedIn)

Principais competências

Design thinking

Gestão de programas

Métodos ágeis

Languages

Português

Espanhol

Certifications

Gestão Ágil no Trabalho: Como Criar Equipes Ágeis

START - Programa de intraempreendedorismo

Fundamentos do Trabalho em Equipe

Fluência Duolingo em Espanhol: Intermediário (estimativa)

Figma

Guilherme Oliveira

Agilista | CX & UX | Desenvolvedor Full Stack
Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil

Resumo

Procuo me desenvolver constantemente como pessoa e profissional. Gosto de buscar melhorias e construir e gerenciar projetos.

Experiência

Empresas Randon

5 anos 6 meses

Analista de Experiência do Cliente

junho de 2022 - Present (9 meses)

Damos voz ao nosso cliente através de pesquisa NPS, C-SAT e conversas presenciais e online.

Estamos transformando nossa cultura em uma cultura Centrada no Cliente através de iniciativas como:

Embaixadores de Experiência do Cliente: 1 pessoa por área entrega um projeto com a abordagem de Design Thinking.

Tribo de Melhoria Contínua: 6 squads que trabalham com Scrum e tornam nossas equipes mais estratégicas, analíticas e criativas através da melhoria de processos e tecnologias de automação.

CX Day: eventos e dinâmicas para sensibilizar nossos funcionários sobre a importância do cliente.

Analista de Estratégia e Desempenho

janeiro de 2020 - junho de 2022 (2 anos 6 meses)

Caxias do Sul e Região, Brasil

Tornar dados irrelevantes em informações essenciais ao negócio, esse era o meu objetivo em quanto estava nesse cargo, por meio do uso de Power BI e Excel.

Assistente de Atendimento

setembro de 2017 - dezembro de 2019 (2 anos 4 meses)

Ajuda os funcionários a terem seus problemas solucionados e dúvidas sanadas.

Realizei pequenas melhorias nos processos da minha área.

Círculo Saúde

Escriturário administrativo

abril de 2013 - agosto de 2017 (4 anos 5 meses)

Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil

Resolução de problemas em PCs e Impressoras.

Atendimento a usuários.

Criação de Usuários dos principais sistemas da empresa.

* totvs

* Soulmv

Formação acadêmica

Descomplica Faculdade Digital

MBA Gestão estratégica de projetos e Metodologias Ágeis, Administração e Negócios · (fevereiro de 2022)

Faculdade da Serra Gaúcha - FSG

Psicologia, Psicologia · (2015 - 2020)