

Contato

joaopauloferreiraguerra@gmail.com

www.linkedin.com/in/jopaguerra
(LinkedIn)

Principais competências

Gestão da qualidade

Análise de dados estatísticos

Yellow Belt

Certifications

Fundamentos de T.I.: Hardware e Software

Excel - Avançado

Análise de Balanço Empresarial

Six Sigma Yellow Belt

João Paulo Ferreira Guerra

Desenvolvedor FullStack React.js + Node.js | SQL | Docker | Yellow Belt Lean Six Sigma

Natal, Rio Grande do Norte, Brasil

Resumo

Meu nome é João Paulo, sou um profissional com experiência em atendimento ao cliente, monitoria e análise de qualidade em call center. Sou graduado em Gestão Financeira e atualmente estou estudando Desenvolvimento de Software junto a Trybe.

Me considero uma pessoa com perfil analítico, focado e dinâmico, estou sempre buscando aprimorar minhas habilidades e conhecimentos.

Minha experiência em atendimento ao cliente me permitiu desenvolver excelentes habilidades de comunicação e resolução de problemas, além de sempre buscar entender as necessidades dos clientes e oferecer soluções efetivas. Como monitor de qualidade de call center, pude aprimorar minhas habilidades de liderança e trabalho em equipe, sempre buscando garantir a excelência no atendimento ao cliente.

Além disso, minha formação em Gestão Financeira me proporcionou conhecimentos importantes sobre finanças e contabilidade, o que me permite ter uma visão ampla sobre a saúde financeira de uma empresa. Com meu interesse em Desenvolvimento de Software, estou buscando expandir meus conhecimentos e habilidades para atender às mudanças do mercado. Sou um profissional dinâmico e comprometido em oferecer soluções efetivas para os desafios que surgem no ambiente corporativo.

Em resumo, acredito que minha experiência em atendimento ao cliente, monitoria e análise de qualidade de call center, combinada com minha formação em Gestão Financeira e meu interesse em Desenvolvimento de Software, me tornam um profissional valioso e capaz de agregar valor em diferentes áreas de uma empresa.

Experiência

Lojas Riachuelo

6 anos 2 meses

Controle de Qualidade (Estudos e Auditoria)

março de 2020 - abril de 2022 (2 anos 2 meses)

Natal e Região, Brasil

Profissional especializado em Controle de Qualidade de Call Center, com experiência em análises descritivas, diagnósticas, preditivas e prescritivas. Utilizo o pacote Office para apresentar resultados em planilhas, painéis e dashboards. Tenho certificação White Belt em Lean Six Sigma e vivência em metodologias ágeis. Minhas habilidades incluem análise de dados, identificação de tendências e melhoria contínua do atendimento ao cliente. Sou eficiente na comunicação de resultados e na implementação de estratégias para otimizar a performance e processos da empresa.

Consultor de Relacionamento Sênior

março de 2016 - março de 2020 (4 anos 1 mês)

Natal e Região, Brasil

Consultor de Relacionamento de Call Center especializado em vendas de cartões, serviços e solução de problemas. Tenho experiência em oferecer atendimento excepcional aos clientes, identificar suas necessidades e apresentar soluções personalizadas. Possuo habilidades em vendas consultivas, resolução eficiente de problemas e registro preciso de informações. Sou organizado, comunicativo e comprometido em proporcionar um serviço de qualidade que promova o crescimento da empresa e a satisfação dos clientes.

Formação acadêmica

Estácio

Bachelor of Technology - BTech, Gestão Financeira · (janeiro de 2020 - junho de 2022)

Trybe

Ensino Técnico, Desenvolvimento Web · (março de 2023 - março de 2024)