

Curriculum Vitae – Alexandre Corá



DADOS PESSOAIS

Nome: Alexandre Corá

Data de Nascimento: 06/02/1975

Nacionalidade: Brasileiro

RG: 6059000296

CPF: 671786260-20

Endereço: Rua Pain Filho, 1055 Bairro: Imigrante Farroupilha – RS

Telefones (cel): (54)99144-3228 (res): (54)3268-2607

E-mail: xandecora@hotmail.com

Instagram: @alexandre_cora

CNH: categoria E Possui carro próprio e disponibilidade de viagens.

Trabalhando atualmente: Não

Estado Civil: Divorciado

HISTÓRICO PROFISSIONAL

- Lojas Colombo S/A
Período 03/01/1987 a 04/06/2018.

CARACTERÍSTICA PESSOAL

- Comunicação objetiva, liderança, comprometimento, sistêmico, empático, proativo e flexível.

OBJETIVO

- Áreas de Gestão, Vendas, de Pós-Venda, Inspetor Técnico, Logística e Prevenção de Perdas.

FORMAÇÃO

- Estudei Administração de Empresas – Cesf. Farroupilha (2004);
- Formação em Logística Empresarial – Cesf. Farroupilha (2012);
- Extensão Programa de Liderança – Unisinos. Caxias do Sul (2015).

OUTROS CURSOS E TREINAMENTOS

- Diversos treinamentos e cursos em logística, liderança, condução e direção defensiva. Vários em eletrônica, consertos, manutenção, instalação, vendas, análise e garantia nas linhas de produtos eletro, eletrônicos, informática, telefonia, automotivos e móveis.

IDIOMAS

- Inglês Básico – Cultura Americana Carlos Barbosa– 2016

HISTÓRICO DE ATIVIDADES JÁ DESENVOLVIDAS

- Recebimento, conferencia, expedição e entrega de mercadorias;
- Conserto de produtos eletros, eletrônicos, linha branca e bicicletas;
- Montagem de móveis, controle de montagens em lojas e centrais de montagem;
- Manutenção de alarmes comerciais e centrais de telefonia fixa;
- Instalação e manutenção de antenas analógicas e digitais;
- Colocação de carpetes e pisos de borracha;
- Motorista de veículo de carga;
- Analista de garantia em pneus, protetores e câmaras Goodyear;
- Análise de qualidade em itens eletros e eletrônicos para importação, com provisionamento de componentes necessários para suprir índice de defeitos;
- Coordenação de área de assistência técnica com 18 funcionários e 3 empresas terceirizadas;
- Realização de auditorias em centros de distribuição;
- Coordenação de área de assistência técnica em 3 centros de distribuição e empresas terceirizadas alocadas internamente nestes.

PRINCIPAL ATIVIDADE

- Supervisor de Assistência Técnica

Descrição de atividades:

Gerenciamento de equipe de logística reversa.

Responsável pela atualização, manutenção e execução dos procedimentos de pós-venda, logística reversa e assistência técnica, junto dos fornecedores, distribuidores e prestadores de serviço. Seguindo tratativas dentro dos critérios estabelecidos no código de defesa do consumidor e políticas internas da empresa. Alinhando quando necessário os processos e fluxos junto das demais áreas pertinentes.

Desenvolvimento de rotinas e políticas de pós venda e assistência técnica, com negociação e ajustes de contratos de pós venda junto aos fornecedores e área comercial, de acordo com suas necessidades e particularidades.

Prestação de suporte e administração de conflitos com SAC, lojas, centros de distribuição, fornecedores e terceiros.

Desenvolvimento e execução de treinamentos semestrais para gerentes de lojas e trainees.

Desenvolvimento junto à área de informática, para criar sistemas de controle e indicadores em tudo que abrange assistência técnica, pós venda em lojas, fornecedores, distribuidores, serviços autorizados, prestadores de serviço, centros de distribuição e áreas de assistência técnica internas.

Avaliação de índice de problemas técnicos funcionais, avarias e solicitações de peças de produtos. Definindo padrões indicadores de medição, analisando nesses as causas e suas origens, promovendo soluções de melhorias junto das áreas de compras, lojas, montadores, centrais de montagem, serviços autorizados da marca, indústria e logística.

Intervir junto á fornecedores no qual assunto abrange: pendencias, índices, reincidências em prestação de serviço da rede autorizado da marca.

Desenvolvimento, emissão e manutenção de processos operacionais, normas, treinamentos, comunicados, roteiros e vídeos instrutivos. Tendo foco em tudo que de alguma forma possa ser evitado sobre perdas mensuráveis ou não, e de como proceder com consumidor e estoque de loja com seus possíveis transtornos.

Criação e análises de contratos e cartas de parceria junto dos fornecedores.

Desenvolvimento de procedimentos para lojas, central de atendimento ao cliente e centros de distribuição, no que abrange os processos de assistência técnica, logística reversa, giro de estoque e pós-venda.

Controles diários de avaliação em orçamentos gerados, avaliando motivos, custo de compra e venda, se é obsoleto, se tem possibilidade de reparo parcial, recuperação, venda no estado com desconto, remontagem, completar, negociação com prestadores e fornecedores, bem como análise do motivo, diagnóstico, peças e mão de obra orçada.

Gestão da conta de assistência técnica em compras e prestação de serviços, da conta de devoluções de vendas por problemas técnicos funcionais, viagens e correios.

Suporte técnico, de manutenção e venda em produtos, eletro, eletrônicos, telefonia, informática, móveis e automotivo.

PRINCIPAIS PROJETOS EXECUTADOS

- Implantação de quatro pontos de assistência técnica em diferentes centros de distribuição. Dentro desses pontos, criado vários box para terceiros credenciados multimarcas dos fabricantes prestarem serviços;
- Participação da inclusão da garantia complementar própria, criando fluxos de gerenciamento das atividades do pós-venda;
- Criação de tabela e novos códigos junto à área de compras para rastreio de estoque de baterias veiculares. Isso devido á empresa não ter sistema de controle de validade de estoque. Com essa implementação foi possível reduzir a perda mensal de aproximadamente 30 unidades que iam para sucata por vencimento e

sulfatação. Assim também sendo possível rastrear onde estão na rede e startar promoção pontual de venda para as mais antigas;

- Criação de código de barras e fases no sistema para os chamados da assistência técnica. Tendo assim acurácia e rastreio do ponto onde está á mercadoria. Tomando ações necessárias junto dos fornecedores, prestadores de serviço e internamente para não haver expiração de prazos legais de atendimento;
- Criação de vídeos instrutivos e operacionais para plataforma de treinamento. Entre esses vídeos, instruindo e alertando sobre fraudes em celulares falsificados, pontos importantes para poder haver troca de celulares até 7 dias da venda, manuseio de televisores e cuidados com a tela, giro de estoque em lojas, cuidados com baterias e pontos de avaliação de troca, e outros;
- Criação de fluxo complexo para itens invendáveis, bem como mensurar no DRE do ponto de responsabilidade pela causa desse. Ter um histórico único no sistema de registros de todos os orçamentos, com fotos, laudos, ordens de serviços e para quem foi vendido o item como sucata;
- Criação de um manual rápido de assistência técnica para lojas, o qual abrange todos os processos, fluxos, direitos do consumidor, cuidados e deveres que a loja deve ter desde a abordagem do cliente com seu produto defeituoso até o seu retorno ou restituição;
- Criação de sistema para importação de arquivos dos números de Imeis de celulares faturados para empresa, podendo assim receber no estoque do CD e quando necessário, facilitar e comprovar dados de emissão e devolução no processo de DOA;
- Criação do sistema para giro de estoque dos itens que foram enviados para devolução ou conserto, através de dados dos chamados de assistência técnica.