**Angélica da Silva Gomes**

Idade: 34 anos; Brasileira; Estado civil: Casada

**ENDEREÇO**

Avenida Brasil nº 2170 Bairro: Rochdalle

Cidade: Osasco- SP

Telefone: (11) 4556-4397 Celular: (11) 9 7742-0584

Email: angelicasg1sp@gmail.com

**OBJETIVO**

Analista de Atendimento

**FORMAÇÃO ACADEMICA**

Tecnologia em Logística – Universidade Anhanguera de Osasco

**Situação**: Trancado

**CURSOS EXTRACURRICULARES**

* Administração – Instituição Microcamp Osasco

Data de início01/2007 - Data de término03/2007

* Pacote Oficce Básico

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**Prime Logística Integrada LTDA**

**Cargo:** Assistente SAC Sênior

**Período:** 06/2017 á 02/2021

**Atividades desempenhada** Atuava no atendimento ao cliente por meio de WhatsApp, telefone e email entre as minhas funções participava de reunião com cliente presencial e call, acompanho os processos internos até a entrega do material conforme SLA.  
Gerencio cartela de clientes como Royal Enfield, Waters,Rede Globo entre outros, tomando ação proativa para garantir as entregas e coletas. Envio de relatório diário ao cliente, dando total suporte e revertendo situações de insatisfação propondo soluções, acompanhamento de entregas Dedicadas e agendamentos.Conhecimento no sistema ESL onde gero pedidos, minutas, emissões e relatórios

**Art Services Soluções e Logística LTDA**

**Cargo**: Analista de Atendimento Jr

**Período:** 03/2013 á 06/2014

**Atividades desempenhadas:** Entre minhas funções realizava atendimento ao cliente via email e telefone e chat identificando a necessidade do mesmo. Analisava e revertia situações de insatisfação propondo soluções.  
Alinhamento junto a operação referente a descarte, cadastro em sistema de clientes pessoa física / jurídica, gerenciamento e processamento de grades de envios e coletas, alinhamento e acompanhamento junto a operação com relação a montagem de Kits, acompanhamento de entregas e tratativas de ocorrências, inclusão de informação no sistema. Acompanhamento de campanha junto a operação e transporte ao termino realizava relatórios de performance SLA e gerenciais, alinhamento junto a operação referente a descarte de materiais.

**Art Services Soluções e Logística LTDA**

**Cargo:** Analista de Transporte Jr

**Período:** 06/2012 á 02/2013

**Atividades desempenhadas:** Rastreabilidade de toda mercadoria para âmbito nacional, auxiliando motoristas e transportadoras, acompanhamento de devoluções, extravio, atualização de planilhas, controle e baixa de mercadorias com canhotos. Relatórios de ocorrências. Agendamento de entregas junto aos destinatários.

**Art Services Soluções e Logística LTDA**

**Cargo**: Recepcionista

**Período:** 04/2011 á 05/2012

**Atividades desempenhadas:** Experiência na área de recepção e serviços administrativos, atendimento ao cliente, conhecimento em PABX e aparelhos KS, recebimento e transferência ligações, registrar mensagens, auxiliava no R.h com organização de prontuários, agendamentos de entrevistas e salas de reunião.

**Resumo das Qualificações**

Atuo na área administrativa, atendendo uma carteira de clientes como: Globo, Stago. Royal Enfield. Sólido conhecimento em operações logísticas dentro da cadeia de abastecimento e distribuição, domínio no pacote Office, sistema operacional Windows XP, SAP, ESL e elaboração de planilha de controle.