



@ developerlivia@gmail.com

(68) 99254-1072

Rua Belo Horizonte,
Ivete Vargas, nº 300
Rio Branco AC
69900244

LÍVIA DINIZ FERNANDES

OBJETIVO

- Em busca de oportunidade de estágio na área de Tecnologia.
- Em busca de recolocação na função de atendimento ao cliente nas áreas de experiência, mas também aberto a novas oportunidades em outros ramos.
- Em busca de oportunidade como Desenvolvedora e Analista de Sistemas, de forma a contribuir com o crescimento da empresa.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

11/2021 - 02/2022

Atendente de telemarketing LIQ - Rio Branco, AC

- Recebimento de reclamações, garantindo o registro correto no sistema para agilizar a solução de problemas de clientes.
- Realização de atividades de suporte (SAC), oferecendo soluções rápidas e eficientes para sanar os problemas do cliente, com índice de satisfação de 89% nas pesquisas realizadas.
- Cobrança de débitos relacionados aos serviços prestados pela empresa, sempre com respeito e atenção às necessidades do cliente.
- Realização de ações para reversão das solicitações de cancelamento dos serviços, obtendo sucesso em 90% dos casos.
- Atendimento bilíngue (português/espanhol) para soluções de problemas técnicos, dúvidas, consultas de preços e cancelamentos.
- Uso de estratégias positivas e persuasivas a fim de conquistar clientes desinteressados.
- Inserção de cadastros e registros de contato com clientes no sistema Oracle Siebel.

07/2022 - 01/2023

Vendedora de comércio varejista DAMYLLER - Rio Branco, AC

- Responsável por manter a organização da loja, garantindo a reposição de produtos nas prateleiras, vitrines e área de vendas.
- Atendimento ao cliente, incluindo negociação de preços e condições de pagamento a fim de manter um bom relacionamento e benefícios às duas partes.
- Atendimento personalizado por meio de telefone, aplicativos e redes sociais, com o objetivo de gerar o melhor serviço possível e, assim, conquistar e fidelizar o cliente.
- Responsável por atender o cliente na loja e oferecer opções de acordo com as expectativas, buscando a satisfação com a compra.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

03/2022	Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Cursando) : Tecnologia ESTACIO- Rio Branco, AC
03/2021	Incompleto: Medicina UNITEPC- Cochabamba, Bolívia
07/2020	Certificado internacional de Espanhol nível B2 : Língua Estrangeira SIELE CNA - Rio Branco, AC ▪ Certificação em Espanhol nível B2 pela CNA, prova internacional do SIELE.
12/2017	Ensino Regular CEBR- Rio Branco, AC

COMPETÊNCIAS

- Boa efetividade em caso de multitarefas
- Domínio do pacote Office
- Paciência e tranquilidade no trato com as pessoas
- Empatia e habilidade em saber ouvir
- Boa dicção e desenvoltura na fala
- Capacidade de trabalho em equipe
- Facilidade de aprendizado de novas técnicas e ferramentas
- Inteligência emocional para reduzir conflitos

IDIOMAS

Português: Língua materna

Espanhol:  B2
Intermediário

Inglês:  B2
Intermediário

