





CONTATO

 Estrada para o Catre, 77
Parnamirim, RN, 59148-520

 titilui51@gmail.com

 @luizhenriquevn

HABILIDADES

- Treinamento de Usuários e Funcionários
- Melhoria de Processos
- Análise de Métricas
- Cultura de Customer Centric
- Inglês
- Excel

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado em Ciências e Tecnologia
UFRN | 2017 – 07/2022

UX Design
TERA | 04/2022 – 06/2022

Técnico de Informática
ETEBRAS | 2010 – 07/2011

LUIZ NASCIMENTO

PERFIL PESSOAL

Procura sempre a melhor solução, traz como valor pessoal a inovação constante dos processos, além da melhoria gradual da performance sua e da sua equipe. No ambiente de trabalho está sempre disposto a iniciar novos projetos e implantar novos métodos, além de adorar trabalhar em equipe

EXPERIÊNCIA DE TRABALHO

Analista de Customer Experience Jr.

Tera Treinamentos Profissionais | Out. de 2021 - Maio de 2022

- Compreender e acompanhar a jornada de experiência das facilitadoras; Recrutamento e Onboarding de novas facilitadoras; Apoiar a execução de atividades propostas pela jornada (aula zero, demoday, workshops de projeto e eventos); Mapear e propor melhorias identificadas na jornada e na experiência das facilitadoras junto à equipe de Operação e Rede; Acompanhar o impacto das mudanças operacionais na jornada das facilitadoras;

Analista de R&S Jr

Teleperformance | 04/2021 – 10/2021

- Análise de perfil e recrutamento de candidatos externos; realocação de funcionários para novos perfis; rotinas administrativas referentes ao RH; convocação e apresentação de vagas.

Líder Educador

Teleperformance | 01/2020 – 03/2021

- Validação na Seleção de novos colaboradores;
- Gestão de pessoas em processo de onboarding;
- Elaboração e aplicação de treinamentos técnicos e comportamentais;
- Acompanhamento de indicadores operacionais em escala 30, 60 e 90;
- Desenvolvimento de metodologias ágeis e gestão de projetos e processos em nuvem;
- Criação de fluxo de atendimento e implantação de modelos CX;
- Mentoria dentro da área de Treinamento e Desenvolvimento;
- Implantação de células de atendimento a situações de risco;
- Treinamento de ferramentas CRM (Salesforce e Jira).

Expert em Interação

Teleperformance | 2017 – 12/2019

- SAC e suporte técnico de clientes com foco na excelência de atendimento