

Luiz Marangoni

Endereço: Rua Jurandir Paes Leme, 32 Jd Centenário -
São Paulo - SP
Celular: 11 97146-3320
E-mail: lzmarangoni@gmail.com
Nascimento: 02/03/1992

GitHub  <https://github.com/lzmarangoni>
LinkedIn  <https://www.linkedin.com/in/luz-marangoni-4aa396a2/>

Web Developer | HTML | CSS | Javascript

Apresentação

Profissional com perfil voltado à solução de problemas, já participou de projetos importantes e de grande impacto para os resultados das empresas e melhorando a experiência dos clientes. Por já ter atuado em posições de liderança, possui plena capacidade de trabalho em equipe e gestão de tempo. Atualmente está em transição de carreira adquirindo conhecimento na área de programação, com habilidades necessárias para programar através das linguagens HTML, CSS e Javascript, além dos conhecimentos com banco de dados (SQL) e Power BI.

Formação

Marketing - Universidade Anhembi Morumbi - cursando 3º Semestre

Experiências

Teleperformance CRM - Jul 2021 - atual

Supervisor de Operações

- Gestão operacional sendo o principal indicador NPS.
- Desenvolvimento dos liderados através de feedback, monitorias, quiz de conhecimento do produto.
- Suporte operacional para o time de atendimento. Contato com áreas estratégicas para resolução de casos mais complexos.
- Suporte aos gestores com dados relevantes para elaboração de apresentações e reuniões.
- Controle de folha de ponto da equipe.

Voxcred Soluções de Pagamentos - DEZ 2018 - JAN 2021

Supervisor Especialista

- Elaboração de metas trimestrais.
- Implantação de melhorias operacionais (CRM, layout estratégico, divisão de atividades entre analistas).
- Gerenciamento de pausas.
- Monitoramento de filas multicanais (Voz, chat, whatsapp).
- Elaboração de escalas.
- Criação de campanhas motivacionais.
- Apresentação de resultados de forma individual com os analistas.
- Ministrando treinamentos e atualizações de processos.
- Gestão de Bots de discagem (regular volume de ligações para evitar abandonos e controlar ociosidade). Escutas remotas e feedbacks's imediatos aos analistas.

BCR Teleatendimento AGO 2016 - FEV 2018

Supervisor de SAC- e-commerce

- Gestão de equipe de Social Media de App de delivery e e-commerce da Ambev.
- Criação de respostas para posts em diversas redes sociais como Twitter, Facebook, Instagram.
- Análise e acompanhamento de produção.
- Criação e apresentação de relatórios.
- Gestão do canal de atendimento RECLAME AQUI.

Cursos e Especializações

ALURA - Oracle Next Education
Iniciante em programação - 60horas
- 2022
Front-End - 160horas -Cursando

IMPACTA
Excel módulo I - 24hs - 2018
Excel módulo II - 40hs - 2018

EBAC - Escola Britânica de Artes
Criativas e Tecnologia
Power BI - 18hs - cursando

Idiomas

Inglês - Intermediário