|  |  |
| --- | --- |
| ANDRÉA DÉCOURT BAPTISTA | Brasileira, 46 anos  Rua Monjolo 323, bl 1 apto 16 Jd. Monjolo 02961-070 São Paulo, São Paulo - Brasil cel 55 (11) 99468.6767  cel 55 (11) 98204.0334  andrea.decourt.ad@gmail.com |

**Objetivo**

Executiva de Contas /Relacionamento com o Cliente.

**Perfil profissional**

Vivência de 15 anos na área de relacionamento e administrativa em operadora de plano de saúde e plano odontológico, corretora de seguro saúde, odonto e vida.

|  |
| --- |
| **Formação** |
| * **Escolaridade** Formação superior (incompleto) * **Graduação** *Comunicação Social - Jornalismo*, PUCSP - interrompida. |

**Idiomas**

Inglês: leitura básica, escrita básica, conversação básica.

**Histórico profissional**

**Careplus Medicina Assistencial** – de setembro/2009 a Janeiro/2016

(Empresa no segmento saúde)

***Consultora de Relacionamento Interno Pleno***

Contrato temporário para cobrir uma licença maternidade. Efetivada em Março 2010.

**Missão do cargo:**

Ser o principal canal de comunicação entre o RH da empresa cliente e associado e a Care Plus, orientando o associado quanto à regras, formas de utilização, diferenciais do plano vigente, buscando garantir a satisfação e fidelização do cliente.

**Responsável por :**

Esclarecimento por e-mail e telefone a dúvidas referentes a cobertura do plano (Beneficiários e RH).

Analise e acompanhamento de documentos de reembolso, identificando pendências e tratando diretamente com os prestadores

Resolução de insatisfações, solucionando-as junto as áreas e reportando ao cliente.

Tratativas de pendências em autorizações, reembolsos, movimentações e rede credenciada junto as áreas

Envio de documentos e controle de encaminhamento ao cliente.

Condução de situações excepcionais de acordo com a lei e normas internas da empresa, acionando as áreas responsáveis.

Identificação de problemas que causem insatisfação ao Associado e RH’s, encaminhando para respectiva área de atuação, com objetivo de solucionar junto ao cliente.

Visitas a Clientes (RH) e Corretores no intuito de oferecer treinamento e suporte às ferramentas da empresa, sites e gerenciamento da conta.

Plantões na empresa cliente, implantação do benefício realizando integração junto aos novos Colaboradores das Empresas Clientes, divulgando as principais coberturas e particularidades contratuais, informando os principais canais de comunicação com a CAREPLUS e como melhor utilizar o plano.

**Principal Resultado :**

Satisfação de clientes atingida em 96% para o departamento, de acordo com o Canal de Pesquisa e Qualidade, resultado obtido por amostragem englobando todos os canais de atendimento (beneficiário, corretor e RH) incluindo Ouvidoria da companhia.