



Matheus Lima fonseca

Brasileiro, 32 anos

Uberaba/MG

+55 51 99323 4905

mathlimfon@gmail.com

Grau de instrução

Ensino médio (Completo)

Experiência profissional

Empresa: Autônomo

Cargo: Professor de Espanhol (5/2020 - Meu emprego atual)

Principais atividades desempenhadas: Aulas particulares online de Espanhol

Empresa: Gol Linhas Aéreas (TelePerformance)

Cargo: Agente de Call Center - Setor Internacional (12/2021 - 05/2022)

Principais atividades desempenhadas: - Atendimento ao Cliente utilizando o sistema SABRE, ORACLE, CITRIX.

- Vendas de Passagens, Devoluções; Acomodações Voluntárias e Involuntárias, Reclamações; Suporte a Agencias; etc
-Atendimento em idioma Espanhol.

Empresa: Aerolineas Argentinas

Cargo: Agente de Check-In - Aeroporto Jorge Newbery - Buenos Aires (8/2019 - 4/2020)

Principais atividades desempenhadas: - Check-in

- Check-out
- Embarque
- Desembarque
- Conexões
- Manuseio e Despacho de Bagagem
- Assistência a Passageiros com Necessidades Especiais
- Atendimento ao Cliente VIP
- Suporte e Assistência ao Cliente em áreas internas do Aeroporto
- Atendimento Loja Aeroporto
- Algumas funções de rampa

Empresa: Aerolíneas Argentinas

Cargo: Operador Call Center Vendas e SAC (Buenos Aires) (10/2015 - 7/2019)

Principais atividades desempenhadas: - Atendimento ao Cliente SAC utilizando o sistema SABRE .

- Vendas de Passagens, Devoluções; Acomodações Voluntárias e Involuntárias; Reclamações; Programa de Milhagem AR Plus, Suporte a Agências, etc.
- Atendimento em idioma Español, Português e Inglês;

Conquistas

Conquista: Curso

Título: PRIMEIROS SOCORROS EM AVIAÇÃO

Descrição: O curso me ajudou a entender melhor como colaborar e agir diante de uma situação de emergência, de maneira rápida e efetiva até a chegada de um profissional da saúde, em distintas situações dentro de um avião.

Conquista: Curso

Título: SITUAÇÕES E EQUIPAMENTOS DE EMERGENCIAS BOEING 737NG E AIRBUS A320

Descrição: Esse curso me preparou e me deixou mais familiarizado com possíveis cenários de emergências e situações anormais que podem surgir antes, durante e após um voo, utilizando os equipamentos de segurança presentes nos modelos Boeing 737NG e Airbus A320.

Conquista: Curso

Título: FAMILIARIZAÇÃO AIRBUS A320 PARA COMISSARIOS - INTERIOR DA CABINE

Descrição: Familiarização com todos os sistemas e tecnologias da Aeronave operados pelo Comissário de Bordo, como por exemplo:

- Sistema de Comunicação e Iluminação;
- Saída de Emergência e sua operação;
- Sistema de água e dejetos;
- Mapa de Evacuação;
- Equipamentos de Emergência;
- Sistema de despressurização e oxigênio;
- Entre outros...

Conquista: Curso

Título: Curso Prático de Pilotagem de Avião Monomotor

Descrição: Nesse curso aprendi como pilotar aviões monomotres (modelo C150 e C152). O curso teve duração de 37 horas de voo prático, com instrutor credenciado, e foi realizado no Aeroclube de Pará de Minas - Minas Gerais.

Conquista: Curso

Título: QUALIDADE DE ATENDIMENTO NO TRANSPORTE AÉREO

Descrição: Nesse curso aprendemos sobre os diferentes perfis de clientes, quais são as expectativas do cliente e quais são as principais razões que fazem com que ele se afaste. Também vimos o que se espera de um bom atendimento, a importância de uma comunicação assertiva, exemplos de reclamações e algumas reflexões sobre tecnologias e o lado humano.

Conquista: Curso

Título: TRANSPORTE AÉREO DE ARTIGOS PERIGOSOS

Descrição: Durante o curso aprendi, de uma forma muito mais ampla, a identificar diferentes tipos de artigos perigosos, que podem colocar em risco qualquer operação dentro da aviação.

Conquista: Curso

Título: COMISSÁRIO DE BORDO

Descrição: Curso de Comissário de Bordo - Escola Fly Center - Campinas.

Conquista: Curso

Título: GERENCIAMENTO DE PASSAGEIROS INDISCIPLINADOS

Descrição: Nesse curso pude aprender a desenvolver diversas habilidades, tais como a resiliência, o poder da observação, a capacidade de negociação e o gerenciamento de crises, em diferentes situações no que diz respeito ao transporte aéreo de passageiros.

Idiomas

Idioma: Espanhol

Nível: Nativo/Fluente

Idioma: Inglês

Nível: Intermediário

Idioma: Português

Nível: Nativo/Fluente

Idioma: Italiano

Nível: Básico

Perfil em redes sociais

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/matheus-lima-fonseca-311403227/>