

# Murilo Iervolino Cassador

(13) 99618-2409 | E-Mail: murilo@cassador.com.br

Brasileiro com dupla cidadania Portuguesa | Casado | Nascimento: 1986

Rua Vereador Henrique Soler, Nº51 – Apto 137, Ponta da Praia, Santos

## RESUMO PROFISSIONAL

- Gestor de vendas e qualidade no atendimento, com experiência internacional e uma grande capacidade para relacionamento interpessoal. Com amplo histórico em gestão de operações, projetos e riscos. Entusiasta e com capacidade de trabalho em equipe, dedicado ao melhoramento dos processos e ao desenvolvimento do pessoal.
- Profissional de gestão experiente que se destaca na criação de excelentes relações de trabalho com os clientes, os funcionários, os fornecedores e os prestadores de serviços.

## COMPETÊNCIAS

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| • Gestão de pessoal                | • Melhoramento de Processos                  |
| • Relações com os funcionários     | • Planejamento e desenvolvimento de projetos |
| • Garantia e controle da qualidade | • Planejamento estratégico                   |
| • Avaliações de desempenho         | • Pensamento flexível                        |

## HISTÓRICO PROFISSIONAL

### SÓCIO DIRETOR OPERACIONAL

**Mais Viagens e Turismo | São Paulo**

04/2014 até 07/2018

- Sócio Diretor Operacional da empresa desde sua criação;
- Durante sua direção, a agência obteve um crescimento de **980% no prazo de 4 anos**;
- Responsável por elaborar todos os processos operacionais da empresa, desde os procedimentos internos até formulários analíticos de vendas e receitas;
- Acompanhamento diário do atendimento de seus colaboradores com os clientes corporativos, bem como o atendimento diferenciado e exclusivo aos colaboradores com cargos de confiança da empresa parceira;
- Contato direto a fornecedores com objetivo de redução de taxas de emissão e administração dos sistemas parceiros buscando maior rentabilidade a empresa;
- Rotina de prospecção para obter novas contas enquanto mantinha relações com contas existentes;
- Atendimento exclusivo a clientes de grande conta, como: **Cerveja Proibida, Vodafone Brasil, Do Bem, Forno de Minas, Michelin e Levorin.**

### SÓCIO DIRETOR OPERACIONAL

**My Viagens e Turismo | São Paulo**

11/2012 até 04/2014

- Sócio Diretor Operacional da empresa desde sua criação;
- Durante sua direção, a agência obteve um crescimento de **600% no prazo de 2anos**;
- Responsável por elaborar todos os processos operacionais da empresa, desde os procedimentos internos até formulários analíticos de vendas e receitas;
- Acompanhamento diário do atendimento de seus colaboradores com os clientes corporativos, bem como o atendimento diferenciado e exclusivo aos colaboradores com cargos de confiança da empresa parceira;
- Contato direto a fornecedores com objetivo de redução de taxas de emissão e administração dos sistemas parceiros buscando maior rentabilidade a empresa;
- Rotina de prospecção para obter novas contas enquanto mantinha relações com contas existentes;
- Atendimento exclusivo a clientes de grande conta, como: **Hyundai Group e Grupo Bem Emergências Médicas.**

### SUPERVISOR DE ATENDIMENTO E QUALIDADE

**LATAM Viagens Franquia | São Paulo**

09/2010 até 10/2012

- Durante os dois primeiros meses de contratação desempenhei o cargo de atendimento geral ao cliente, vaga a qual fui inicialmente contratado;
- Após o término do segundo mês me tornei responsável por liderar a equipe de vendas com 7 funcionários, trabalhando em turnos de 12 horas corridas;
- Com o crescimento das vendas nos meses seguintes e recebimento de título em excelência no atendimento, me tornei Supervisor de Atendimento e Qualidade em 4 lojas franqueadas da LATAM Viagens, totalizando 26 colaboradores a serem treinados, avaliados e auxiliados diariamente;
- Realizava treinamentos de capacitação em todas as lojas de maneira individualizada, capacitando e incentivando os colaboradores com premiações recebidas da matriz;
- Durante o período de Supervisão, me tornei representante do franqueado em reuniões, treinamentos e confraternizações da LATAM Viagens MATRIZ.

**FORMAÇÃO  
ACADÊMICA**

**COMPLEMENTAR**

**OPERADOR INTERNACIONAL - FLÓRIDA  
LATAM Viagens Matriz | São Paulo**

06/2006 até 03/2010

- Durante o primeiro semestre de contratação desempenhava a função de atendimento direto às franquias via chat, telefone e e-mail e direcionava a ocorrência ao departamento operacional responsável;
- A partir do segundo semestre até o término do primeiro ano de empresa, me tornei responsável por solucionar as ocorrências operacionais de reservas exclusivamente internacionais.;
- Em sequência, devido relacionamento adquirido com os hotéis e fornecedores internacionais obtive uma nova função de negociação tarifária, bloqueios para venda livre e acordos comerciais com estes fornecedores internacionais;
- Controle e administração das reservas com destino final Florida(EUA);
- Contato diário e negociações com fornecedores internacionais como: *Disney Group, Universal Orlando Hotels, Royal Caribbean, HotelBeds, Alamo Rent a Car* entre outros.

**Bacharelado em Turismo | Gestão em Agência de Viagens, Hotelaria e Eventos.  
Universidade Anhembi Morumbi , São Paulo**

**Vivência no Exterior:**

- Estados Unidos | Flórida – 27 viagens;
- Espanha | Málaga – 6 meses;
- Portugal | Porto – 6 meses;
- Outras viagens de curto período: Califórnia, Nova Iorque, Suíça, França, Itália, Marrocos e Peru.