

Miriam Fraga da Rosa

33 anos - Casada

Rua Manoel Francisco das Neves 408, V. Iolanda – Guaíba RS

Telefones: 51 9288.2748 / 8136.8596 recados

miriamtassinari@yahoo.com.br

Escolaridade

Bacharel em Administração – Universidade Luterana do Brasil - Ulbra

Técnico em Administração – Instituto Estadual de Educação Gomes Jardim

Cursos

- Dell Certificação Enterprise (Dell Computadores)
- Mídias Sociais (Dell Computadores)
- Entrevista Baseada em Competências - CBI (Dell Computadores)
- Inglês – FISK – (nível básico)
- Pacote Office - Windows, Word, Excel e Power Point (nível intermediário)
- Práticas Administrativas: Relações Humanas e Rotinas Trabalhistas; Correspondência Empresarial; Noções de Contabilidade e Escrituração Fiscal; Aplicativos de Informática (SENAC).

Experiência

- QUALITIN Produtos para Qualidade
Função: Assistente Comercial II
Período: 09/05/2013 a 01/02/2015
 - Responsável pelo gerenciamento de carteiras de clientes;
 - Desenvolvimento e relacionamento com parceiros;
 - Análise de mercado, planejamento e implementação de ações estratégicas para aumentar a penetração na conta e prospecção de novas oportunidades de negócios através de ligações ativas;
 - Venda de softwares de gestão de indicadores e serviços de consultoria;
 - Apoiar a gerência na elaboração do planejamento das áreas comercial e marketing;
 - Planejamento e desenvolvimento de padrões de processos das áreas comercial e marketing;
 - Planejamento e organização de eventos;
 - Gestão do orçamento das áreas comercial e marketing;
 - Desenvolvimento de ações de marketing;
 - Gerenciamento dos indicadores das áreas comercial e marketing.
- DELL COMPUTADORES DO BRASIL
Função: Gerente de Contas Interno
Período: 03/03/2012 a 19/09/2012
 - Responsável pelo gerenciamento da carteira de clientes e do relacionamento em contas específicas e relevantes (venda direta ou através de parceiros);
 - Análise de mercado, planejamento e implementação de ações estratégicas para aumentar a penetração na conta e prospecção de novas oportunidades de negócios através de ligações ativas.
 - Foco no relacionamento e na experiência dos clientes;
 - Manter relatórios com propostas de vendas em andamento, bem como informações e histórico de relacionamento com clientes atualizado;
 - Promover e desenvolver o relacionamento com o time de atendimento da conta;

- Participar das reuniões de times e da elaboração e execução das táticas de vendas.

Função: Analista de Suporte a Vendas

Período: 10/01/2011 a 02/03/2012

- Gestão de casos de recuperação da experiência do cliente,
- Gestão de processos não vendas (administrativos e operacionais),
- Suporte ao time de vendas no atendimento de grandes contas com foco no relacionamento e experiência positiva do cliente;
- Responsável por executar atividades operacionais internas e efetuar a interface com as áreas de suporte como serviços, finanças, logística e outros;
- Acompanhamento de pedidos até a entrega para o cliente,
- Manutenção de portais eletrônicos de compra,
- Análise e resolução de problemas.

Função: Estagiária Comercial

Período: 07/12/2009 a 09/01/2011

- Auxiliar no backup de carteira de representantes de vendas;
- Ajudar na produção de relatórios com propostas de vendas em andamento, bem como informações / históricos de relacionamento com clientes atualizado;
- Dar suporte na prospecção de novos negócios / projetos em clientes correntes, ativação de clientes inativos ou aquisição de novos clientes através de ligações ativas;
- Auxiliar no planejamento de vendas de longo prazo e abrangência da conta.

• FERRAMENTAS GERAIS COMÉRCIO E IMPORTAÇÃO S/A

Função: Assistente de Marketing

Período: 08.10.2007 a 01/12/2009

- Assessorar a gerência na elaboração do planejamento orçamentário corporativo de marketing;
- Análise e controle do orçamento de marketing;
- Responsável pela aprovação de requisições de ordens de compra realizadas pela equipe de marketing;
- Lançamento de notas fiscais;
- Controlar as contas do marketing (lançamentos, previsão e saldos disponíveis);
- Gerar e analisar relatórios compilando os lançamentos com as informações contidas nas planilhas de orçamento;
- Identificar e analisar situações divergentes entre valores previstos e realizados reportando-as;
- Analisar a viabilidade/disponibilidade de valores para ações não previstas;
- Assessorar na elaboração do plano de mídia cooperada anual com os fornecedores;
- Controlar a recuperação de investimentos relativos ao plano de mídia cooperada;
- Prestar esclarecimentos ou dirimir dúvidas a equipe de marketing em assuntos relacionados aos processos administrativo-orçamentários;
- Assessorar a equipe em diversas demandas da área (comunicação, publicidade e eventos)
- Controle e atualização do ponto da equipe.

Função: Estagiária de Marketing

Período: 30.04.2007 a 07/10/2007 Marketing

- Auxiliar em lançamentos de notas fiscais, pagamentos, análise de contratos e organização de documentos.

- INBRAPE – INDÚSTRIA BRASILEIRA DE PERSIANAS LTDA

Função: Estagiária Comercial

Período: 18.11.2005 a 18.11.2006

- Televendas;
- Cadastro de clientes;
- Lançar pedidos nos sistema;
- Controle e atualização de planilhas;
- Gerar relatórios de vendas;
- Programar entrega de pedidos;
- Contato com transportadoras;
- Processo de devolução;
- Pesquisa de satisfação;
- Pós vendas;
- Envio de mala direta;
- Controle do fluxo de documentos.

- CTIL – CRANSTON TRANSPORTES INTEGRADOS LTDA

Função: Recepcionista

Período: 02.08.2004 a 18.11.2005

- Atendimento ao telefone PABX (86 ramais);
- Realização de ligações internas e externas (nacionais e internacionais);
- Recepcionar clientes;
- Expedição de malotes;
- Receber e cadastrar correspondências;
- Emitir ordem de serviço de postagens (correspondências internas);
- Rateio mensal das correspondências postadas;
- Cadastro de clientes e atualização da agenda telefônica.

- INSTITUTO DE IDIOMAS FREE PLANET LTDA – MÉTODO AUTORIZADO FISK

Função: Recepcionista

Período: 01.07.2002 a 02.05.2004

- Responsável pela venda de cursos de inglês e espanhol;
- Televendas;
- Prestar esclarecimentos ou dirimir dúvidas de clientes externos e internos, relativas aos cursos;
- Realizar visitas a empresas e escolas para promover a divulgação dos cursos e serviços
- Responsável pela formação de turmas para os cursos;
- Promover eventos para a comemoração de datas especiais da cultura inglesa e brasileira;
- Apoio ao time de professores;
- Contas a pagar;
- Cobrança;
- Controle do fluxo de caixa;
- Emissão de notas fiscais;
- Emissão de relatórios
- Serviços bancários.