

Elisangela Morales Fonseca

10/3/2016



Endereço: Rua 13 Bl 127 apt. 24 COHAB Guaíba

Fone: 51 – 3055-2139 Celular: 51 8473-1196

Estado civil: casada Filhos: 2 Idade: 37 anos

E-mail: elisangela.mfonseca@yahoo.com.br

OBJETIVOS

Em busca de desenvolvimento e crescimento profissional.

PERFIL PROFISSIONAL

Sou uma pessoa criteriosa guiada pelo bom senso, equilibrada. Pesquisar e medir as situações antes de tomar uma decisão faz parte do meu dia a dia. Minha vida é pautada por critérios, valores, um código ético que regula a relação com as pessoas e com as situações. Sou muito solicitada para opinar, julgar, porque as pessoas confiam em meu bom senso. Sabem que sou justa e criteriosa. Ouço a todos antes de formar um julgamento, mas não transijo diante das regras e regulamentos. Sei usar a razão e o coração com maestria. Não deixo que a balança pese a favor de ninguém que não mereça.

FORMAÇÃO

*Cursando Gestão Ambiental EAD – UNINTER Guaíba
Primeiro semestre.*

EXPERIÊNCIA

*De: 03/06/2013 06/08/2015 Dell Computadores do Brasil Ltda
Eldorado do Sul/RS*

Representante de vendas nível II – especialista

Durante um ano trabalhei nas pós vendas da Dell – entregas de produtos (status do pedido – logística), envio de nota fiscal digital, serviços em geral relacionados com a compra, atendimento ao cliente PJ e PF.

A um ano representante de vendas – inicialmente setor outbound (ativo), renegociação de compras não finalizadas e cotações em aberto.

Atualmente, vendas via chat e receptiva via fone.

Motivo da saída: redução no quadro de funcionários.

*De: 05/08/2011 a 10/10/2012 Grupo RBS Jornal Zero Hora – DC
POA/RS*

Operadora de telemarketing (retenção, cobrança)

Reter clientes no momento do cancelamento e ligar para clientes que já cancelaram para tentar reverter-los. Cobrança ativa.

Motivo da saída: acordo, por motivos particulares.

De: 03/01/2011 a 18/05/2011 Contax S/A Porto Alegre – RS

Atendimento especializado cliente NET – Retenção

Atendimento a clientes NET que solicitam cancelamento ou que tem algum tipo de reclamação a fazer sobre serviços, faturas,

agendamento técnico, cobrança, entre outros. Eventualmente suporte técnico.

Motivo da saída: Redução no quadro de funcionários.

De: 17/05/2010 a 06/08/2010 ABS BRASIL Porto Alegre - RS

Atendimento ao cliente DELL

Atendimento a clientes DELL (pessoa física) relacionado com entrega de mercadoria, informações sobre solicitações feitas pelo site da empresa e logística em geral. Identificar e direcionar o cliente ao setor correspondente a sua necessidade e informar status do seu pedido.

Motivo da saída: fim do contrato da ABS com a DELL.

De: 01/03/2008 a 05/11/2009 Grupo RBS Jornal Zero Hora
POA/RS

Operadora de telemarketing (agente de relacionamento)

Atendimento ao assinante Zero Hora no que se refere a entregas do jornal, solicitação de produtos da RBS, serviços em geral relacionados com a assinatura.

Trabalhos no setor ATIVO, pesquisas, cobrança e procedimentos em geral.

Motivo da saída: acordo, por motivos particulares.

De: 25/05/2007 a 28/02/2008. Atento do Brasil S/A
POA/RS

Operadora de telemarketing (assistente de suporte a internet)

Atendimento de suporte técnico por telefone, empresa TERRA provedor de internet.

Vendas, relacionamento e auditoria de cadastros.

Trabalhos no setor ATIVO, pesquisa de satisfação e instalação de produtos.

Motivo da saída: solicitei demissão para ir para a RBS.

Ano 1996 PGM - Procuradoria de Porto Alegre

POA/RS

Auxiliar de bibliotecária (estágio)

Auxílio a bibliotecária chefe. Organização e manutenção dos livros.

Emissão de memorandos e controle de entrada e saída de livros e documentos. Auxílio a outros setores.

Motivo da saída: fim do estágio.

Em 2008 trabalhei como estagiária na empresa Macedosul de seguros durante 6 meses. Tenho muita experiência na área administrativa.

Tenho diversos cursos na área de informática, atendimento, cobrança, vendas e pós vendas.