**Vanessa Wachilewski**

Rua Fábio Luiz Silveira, 12 - Porto Alegre, RS

vanessa.w@hotmail.com - 51 84427294

Interesse profissional: Administradora de Empresas, Supervisora, Analista Administrativo/Comercial, RH, Gerente de Projetos.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

**Especialista em Gestão de Pessoas - Recursos Humanos**

IERGS - Porto Alegre, RS.

2012 a 2013

**Bacharel em Administração de Empresas - Administração de Empresas**

IPA - Porto Alegre, RS.

2005 a 2009

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

**Gerente de Atenção ao Cliente**

Oi - Porto Alegre, RS - Março de 2011 a Data atual.

Ponto focal do cliente no pós-venda, atualmente direcionada para projeto de Outsourcing.

Gestão da internalização dos pedidos e solicitações de serviços;

Apresentação de kickoff de projetos;

Gestão das reclamações do cliente;

Gestão da aplicação das penalidades SLA e acompanhamento do reporte de desempenho dos serviços;

Controle de batimento da planta com o cliente, tratamento de contestações e na liberação de pagamentos;

Gestão dos faturamentos manuais;

Aplicação de reajustes dos contratos, aditivos, renovações e cancelamentos;

Auxílio ao setor responsável nas cobranças em atraso e a vencer.

**Administrador de Contratos**

Stemac Grupos Geradores - Porto Alegre, RS - Março de 2008 a Março de 2011.

Atendimento a clientes, pós-venda, controle de contratos, faturamento, carteira de cobrança, elaboração de relatórios, planilhas, suporte a equipe comercial e gerência, usuária-chave do sistema SAP em assuntos pertinentes ao setor.

**Assistente Comercial**

STV Segurança - Porto Alegre, RS - Outubro de 2004 a Fevereiro de 2008.

Atividades relacionadas a pós venda, como, controle e cadastros de vendas, cadastro de clientes, emissão de nota fiscal, agendamento de entregas junto ao cliente, elaboração e controle de cronograma de entrega para a equipe técnica, cobrança de faturas em atraso, envio e baixa de títulos no banco, elaboração de relatórios, elaboração de propostas comerciais, controle e agendamento de visitas para fechamento de vendas, apresentação de resultados, suporte a equipe de vendas.

CURSOS

Gestão de Projetos

Fundação Bradesco – em andamento

Gerenciamento de escopo de projetos

FGV – Outubro 2014

Motivação nas Organizações

FGV – Dezembro 2013

Recursos Humanos

FGV – Outubro/2010

Inglês - básico

Escola Interclass - 2009

CONHECIMENTO

Informática – programas Word, Excell e Acess, SAP.