Juan Pablo Leal Rybarczyk - 35 anos - Solteiro

Rua Coronel Corte Real, 310/ 702 – Bairro Petrópolis – Porto Alegre/RS

Telefone:(51) 9949.1809

E-mail: [jprybarczyk@gmail.com](mailto:jprybarczyk@gmail.com)

Linkedin: juan Rybarczyk/30/293/957

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Objetivo:

Posição de Gestão na área de Atendimento ou analista nas áreas de Comunicação ou Marketing.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Resumo das Qualificações:

* Ampla vivência no relacionamento com clientes externos e internos com foco na excelência. Análise, suporte e gerenciamento de soluções.
* Experiência na produção de conteúdo para campanhas, eventos e ações de endomarketing e a comunicação ao público-alvo.
* Experiência com Gestão de pessoas, avaliação de desempenho e mapa de gestão. Desenvolvimento e planejamento de ações estratégicas para motivações das equipes.
* Conhecimento técnico nas ferramentas Adobe InDesign, Photoshop, Fireworks, Flash e Dreamweaver, Corel Draw, Google Analytics.
* Facilidade de comunicação, dinâmico, organizado, adaptável ao trabalho em equipe e situações adversas, capacidade de assimilação e orientado para resultados.
* Formado em Publicidade e Propaganda.

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Experiência Profissional

Empresa: DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA

Cargo: Analista de Atendimento ao cliente Sênior - Período: 10/2010 a 02/2014

Atividades: Prestei atendimento pré e pós-vendas a grandes contas corporativas com foco na excelência de acordo com os padrões Dell. Gerenciei os pedidos, acompanhei os processos dos clientes garantindo a solução adequada. Participei do Grupo Winning Culture na criação de layouts e papelaria, logotipos e logomarcas para campanhas e eventos internos. Participei dos briefings para desenvolvimentos das ações internas. Elaborei e revisei os e-mails e Newsletter para comunicação interna. Participei dos projetos relacionados a melhorias nos fluxos de processos.

Empresa: Juan Pablo Rybarczyk - ZYK

Cargo: Profissional Independente – Período: 03/2010 e 04/2010

Projeto: Analisei e pesquisei novas cores e fontes afim de promover leveza a nova marca de acordo com mercado de atuação da empresa, sendo ele no ramo de estética e beleza, mantendo algumas estruturas da marca anterior solicitada pelo cliente. Criei a nova marca e produzi a aplicação nas peças gráficas.

Empresa: ATENTO BRASIL S/A (VIVO)

Cargo: Supervisor - Período: 06/2007 a 04/2010

Atividades: Gerenciei a operação de consultores, realizando a gestão e desenvolvimento das equipes com relatório de mapa de gestão, produtividade, controle de folhas ponto, avaliação de desempenho, monitoria e feedback. Acompanhei resultados de retenção de clientes, incidências de faturamento e técnicas. Executei trocas de aparelhos por defeito técnico em garantia operando no sistema SAP. Ponto focal da regional para aplicação de treinamentos. Participei do desenvolvimento de ações motivacionais para as equipes. Participei do projeto de ampliação da operação, no recrutamento e seleção junto com a equipe de RH da empresa, novo layout da estrutura de atendimento, solicitação de acesso aos sistemas e ferramentas de trabalho e apoio a nova operação para o seu desenvolvimento. Elaborei dois projetos para facilitar a produtividade da operação: criação de planilhas para conferencia de clientes afim de atualizar carteira de clientes reduzindo o tempo de conclusão do processo; E criação de share e planilhas de relatorios de produtividade para reduzir o tempo de conferencia e apresentação ao cliente e manter histórico dos resultados.

Cargo: Consultor de Relacionamento - Período: 05/2004 a 06/2007

Atividades: Prestei atendimento pós-vendas as contas corporativas Vivo. Sendo ponto de contato do cliente com a empresa. Auxiliei no suporte técnico e sistemático, na análise de faturas, contestações e recálculos. Elaborei relatórios para controles de produtividade e pendências. Prestei atendimento direto a área comercial da Vivo para suporte interno e externo.

Cargo: Telemarketing e BackOffice – Período: 08/2000 a 05/2004

Atividades: Prestei atendimento aos cliente pré e pós-pagos da Vivo. Como BackOffice atuei nas operações de Alto Valor e programa de fidelização com suporte na análise de problemas técnicos, financeiros e situações complexas, direcionando sempre que necessário as áreas de engenharia, e gerenciava a solução do processo até o fechamento, garantindo retorno ao cliente.

Empresa: TRANSOLMAR TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS LTDA.

Cargo: Auxiliar Administrativo - Período: 01/1998 a 05/1999

Atividades: Realizei as emissões dos manifestos para despacho das cargas. Responsável pelos acertos das viagens referente a custos dos motoristas. Participei das negociações de cargas com os engenhos afim de acertos dos valores para transportar as cargas. Atuei no controle de contas a pagar.

Empresa: CAIXA ECONÔMICA ESTADUAL DO RGS

Cargo: Estagiário - Período: 05/1994 a 12/1996

Atividades: Prestei atendimento ao cliente na abertura de contas e financiamento do banco; Realizava a análise de crédito, manutenção de contratos do cheque especial, negociação e execução de empréstimos e financiamentos, cobrança, devolução de cheques, compensação bancárias, elaboração de requerimento e ofícios para Gerência.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Formação Acadêmica

Graduação: Comunicação Social – habilitação em Publicidade e Propaganda com ênfase em Marketing – UNISINOS – 2010. Trabalho acadêmico: A relação entre convergência, Transmídia e Emergência com a Publicidade on-line.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cursos/ Workshops

Análise de Projetos Digitais – ESPM – Agosto/2014

Palestra Greening the Internet of Things: Smart Products in a Smart Grid, com Alice Agogino, University of California at Berkeley – UFRGS – Julho/2014.

Web Design Adobe CS4 – SENAC – Janeiro/2011

Diagramando com Adobe InDesign – UNISINOS – Maio/2010

Mudanças – Palestrante Daniel Skowronsky – Alfa Mídia – Maio/2010

Posicionamento e Discurso de Marca – Palestrante Marcos Valério – Alfa Mídia – Maio/2010

Atendimento ao cliente – SEBRAE – Maio/2010.

Marketing e Vendas – Palestrante Daniel Godri – Amplaa Eventos – Abril/2010

Excelência no Atendimento – ATENTO BRASIL – Março/2010.

Diálogo de Aprendizagem – ATENTO BRASIL – Julho/2009.

Administração de Pessoas – ATENTO BRASIL – Setembro/2008.

Idioma

Inglês intermediário.