MARIA DE LOURDES DE SOUZA REIS

Brasileira, casada, 43 anos  
Rua Erico Veríssimo, 198  
Centro – Eldorado do Sul – RS  
Telefone: 51-34813315-51-99644645 / e-mail: lourdesdos23rreis@hotmail.com

objetivo

ATUAR NA ÁREA ADMINISTRATIVA.

FORMAÇÃO

* Graduado em Administração de Empresas. UNOPAR, conclusão em 2012.
* Curso Técnico em Administração da Saúde. Colégio Pensar, conclusão 2006.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

* **10/1989 - 09/2013 – UNIMED PORTO ALEGRE SOC. COOP. DE TRABALHO MEDICO.**

CargoS:

aNALISTA DE CALL CENTER – 10/2011 - 09/2013

Principais atividades: Monitorar o atendimento realizado pelos operadores, garantindo a excelência do serviços prestados; garantir a eficácia dos treinamentos operacionais; Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos operadores através de feedbacks e acompanhamentos constantes; divulgar informações aos operadores e garantir a eficiência dos processos operacionais, atuar junto ao Rh na seleção de operadores, fazer a gestão das equipes de operadores de call center promovendo aulas que evoluam todos na busca de resultados etc...

aNALISTA DE RELACIONAMENTOS – 05/2010 - 09/2011 - (UNIMED PORTO ALEGRE SOC. COOP. DE TRABALHO MEDICO).

Principais atividades: Fazer a gestão das equipes de operadores de atendimento das lojas e Coordenadorias (Guaíba, Camaquã, P. Alegre, Canoas, Esteio, Cachoeirinha, Gravataí, Torres, Capão da Canoa e Tramandaí); monitorar os atendimentos realizados pelos operadores, garantindo a excelência dos serviços prestados; monitorar e divulgar aos superiores os indicadores de atendimento e pesquisa de satisfação dos clientes; garantir a eficácia dos treinamentos operacionais; promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos operadores através de feedbacks e acompanhamentos constantes; divulgar informações aos operadores e garantir a eficiência dos processos operacionais; atuar junto ao Rh na seleção de operadores promovendo aulas que evoluam todos na busca de resultados etc...

aNALISTA DE RELACIONAMENTOS – 06/2007 - 04/2010 - (UnIMED CENTRO sUL sOC. COOP. DE tRABALHO MÉDICO LTDA).

Principais atividades: Fazer a gestão das equipes de operadores de atendimento das lojas e (Guaíba, Camapuã); monitorar os atendimentos realizados pelos operadores, garantindo a excelência dos serviços prestados; monitorar e divulgar aos superiores os indicadores de atendimento e pesquisa de satisfação dos clientes; garantir a eficácia dos treinamentos operacionais, promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos operadores através de feedbacks e acompanhamentos constantes; divulgar informações aos operadores e garantir a eficiência dos processos operacionais; atuar junto ao Rh na seleção de operadores, promovendo aulas que evoluam todos na busca de resultados; realizar atendimento diferenciado aos médicos cooperados e empresas contratantes; etc...

AUXILIAR DE ATENDIMENTO – 04/1991 – 06/2007

Principais atividades: Realizar atendimentos a clientes, garantindo a excelência ao serviços prestados; etc...

* **02/1989 – 10/1989 – NACIONAL SUPERMERCADOS LTDA.**

Cargo:

OPERADORA DE CAIXA

Principais atividades: Realizar atendimento a clientes, efetuando registro e cobrança de produtos comprados.

QUALIFICAÇÕES E ATIVIDADES PROFISSIONAIS

CURSOS REALIZANDOS IN COMPANI:

* LÍDER DE SI
* AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIAS
* GESTÃO DE CLIENTES
* A NEGOCIAÇÃO NO RELACIONAMENTO COM CLIENTES
* A ARTE DE ENCANTAR CLIENTES

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

* Conhecimentos das técnicas de atendimento à clientes,
* Conhecimentos de Informática – Windows – pacote Office.

referencias

* Dr. Mario Roque Rossi Filho – Fone: 30556438.
* Carmen Janice Fernandes – Fone: 81055758.
* Clarice Ramos – Fone: 81150332/ 34919600