

VANESSA RUIZ

*Especialista em Atenção ao
Cliente e Telecom*

PERFIL

Em busca de uma oportunidade de analista de melhoria de processos, atenção ao cliente ou testes de front-end que sejam desafiadores, onde minha criatividade, habilidade, conhecimento, beleza, atenção a detalhes e paixão seja empregada o sucesso e alcance das metas estipuladas.



VLRUIZ@HOTMAIL.COM



WWW.LINKEDIN.COM/IN/VANESSA-RUIZ108

HTTPS://VANESSA-RUIZ.NETLIFY.APP



(+34) 682454604



EDUCAÇÃO

2020 -2021 ENEB - Escuela de Negocios Europea de Barcelona
Máster en Big Data y Business Intelligence

2012 Universidade Nove de Julho São Paulo
administração de empresa:
Administración de empresas

2010 Universidade Nove de Julho São Paulo-
Marketing: Gestão de marketing

HABILIDADES

CRIATIVIDADE
LIDERANÇA
ANÁLISE CRÍTICA
TRABALHO EM EQUIPE
GERENCIAMENTO DE TEMPO
AUTOCONHECIMENTO
AUTOCONTROLE E EQUILÍBRIO
EMOCIONAL
PRESTATIVIDADE

EXPERTISE

ATENÇÃO AO CLIENTE
MELHORA DE PROCESSOS
TESTES DE FRONT-END
DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS
GESTÃO DE PESSOAS E FORNECEDORES

EXPERIÊNCIA

FREELANCE

- Responsável pela estruturação de processos de atendimento para moderadores em português Brasil e Portugal.
- Desenvolvimento de processos que garantam qualidade e crescimento da taxa de interação com o cliente.
- Atendimento via chat para clientes em português do Brasil e Portugal.

CLOUDWORKERS
LTDSÃO
PAULO JUN 2020-
NOV 2020

ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES

- Participação de testes de front end, criação de processos e migração de plataforma de finanças e serviços;
- Implementação de um novo Ura interativo;
- Gestão de CRM com base em mais de 1 milhão de clientes e faturamento mensal de 3 milhões de reais;

OI SA
SÃO PAULO
OUT 2012- AGO
2019

- Gestão do pós-venda de empresas subcontratadas de Contact Center;
- Melhoria de processos de diversos produtos no segmento de serviços de internet atendimento ao cliente, suporte técnico e vendas;
- Implementação de projetos utilizando o método Agile Scrum;
- Implementação de operações do segmento B2B;
- Preparação de Campanhas Motivacionais para melhoria dos indicadores de KPI's;
- Estruturação e implementação de atendimento a reclamações, elogios e sugestões para clientes dos Órgãos de Defesa do Consumidor e redes sociais;
- Desenvolvimento de scripts de atendimento ao cliente via chat;
- Reporte mensal e medição de KPI's;
- Reestruturação do serviço com que tivemos uma redução de 15% das ligações no Call Center;
- Reestruturação dos treinamentos buscando a melhoria da qualidade do atendimento ao cliente e obtendo uma redução de 40% no tempo de treinamento utilizando a intranet como principal ferramenta;
- Implementação de receita com crescimento da base de clientes em 50 mil / ano com vendas efetuadas pela atenção do suporte de microcomputador e 100 mil / ano na central de atendimento;
- queda de 10% no volume de reclamações de clientes da Anatel (órgão governamental que regula a telefonia no Brasil);
- Redução de cerca de 30% no tratamento de solicitações via workflow e posteriormente email, reestruturação de novos processos e ferramentas de controle;
- Aumento de 10% na pesquisa de satisfação do cliente, atingindo 90% de solução do problema na primeira ligação;
- Estruturação do serviço de aplicações IOS e Android;
- Gestão de ferramentas de monitoramento e otimização de SEO;
- Trabalho em ações de posicionamento em buscadores de SEO e gerenciamento de campanhas de SEM e PPC;
- Uso de palavras-chave e posicionamento de marca enquanto Google Analytics.

SUPERVISORA ATENÇÃO AO CLIENTE

- Gerenciamento e implantação de serviço para subcontratadas de Contact Center: Veganet e Teleperformance Brasil;
- Implementação de sistemas de atendimento ao cliente;
- Gestão, desenvolvimento e liderança de equipes com mais de 70 operadores de telemarketing;
- Análise de CRM para melhoria dos processos de atendimento pós-venda;
- Relatórios mensais e medição de KPI's;
- Estruturação e implantação de atendimento a reclamações, elogios e sugestões das principais redes sociais;
- Otimização de SEO na página;
- Análise de palavras-chave enquanto Google Analytics;
- Administração de links via Redes Sociais;
- Elaboração de relatório de KPI's;
- Definição, gestão e otimização de campanhas SEM: PPC e Display;
- Redução do TMA em cerca de 20% após reestruturação do script de atendimento;

SERASA
EXPERIAN, SÃO
PAULO,
DIZ 2009 - OUT
2012

- Acompanhamento de melhoria e desenvolvimento de produtos e processos, solução de eventuais problemas operacionais, de forma a manter e superar as expectativas do cliente;
- Reestruturação do site com correção de GAP's para aquisição de Certificado Digital.
- Resultados:
- Melhoria em cerca de 14% na taxa de Retenção de Clientes;
- Reestruturação da formação visando a melhoria da qualidade do atendimento ao cliente e obtenção de redução de 35% no tempo de formação;
- Reestruturação do serviço de Retenção, incluindo implementação de segmentação de cliente / oferta;
- Redefinição do perfil dos profissionais, criação de comissões de vendas;
- Contratação.

SUPERVISORA ATENÇÃO AO CLIENTE

- Gestão, desenvolvimento e liderança de equipes;
- Relatório mensal e medição de KPI's;
- Melhoria do entendimento dos processos com foco na melhoria da satisfação do cliente;
- Gestão e organização de campanhas de vendas e cobrança
- Resultados;
- Controle e monitoramento para garantir o cumprimento dos KPIs;
- Treinamento inicial e treinamento de teleoperadores;
- Contratação;
- Análise de base de dados para melhores soluções de vendas através de CRM.

TELEPERFORMAN
CE BRASIL, SÃO
PAULO,
AGO 2007 - DIZ
2009

SUPERVISORA ATENÇÃO AO CLIENTE

- Atividades principais:
- - Gestão, desenvolvimento e liderança de equipes;
- -Relatório mensal e medição de KPI's
- - Melhoria de processos com foco na melhoria da experiência do cliente;
- -Gestão e organização de campanhas de vendas e cobrança;
- - Contratação de novos operadores.

ONE CALL
CENTER, SÃO
PAULO,
NOV DE 2006 -
AGO DE 2007

ANALISTA BILINGUE

- Atividades principais:
- - Gestão, desenvolvimento e liderança de equipes;
- -Relatório mensal e medição de KPI's
- - Melhoria de processos com foco na melhoria da experiência do cliente;
- -Gestão e organização de campanhas de vendas e cobrança;
- - Contratação de novos operadores.

GOL LINHAS
AÉREAS
INTELIGENTES,
SÃO PAULO,
AUG DE 2005-
JUL 2006

CONOCIMIENTO TÉCNICO

- SAP
- KPI
- CRM
- Python
- Big Data
- HTML
- CSS
- SQL
- Office
- Canva e Photosjop
- Agile Scrum

IDIOMAS

- INGLÊS INTERMÉDIO
(ESTUDADO)
- ESPAÑOL AVANZADO
- PORTUGUÉS NATIVO

CURSOS

- DIVERSIDAD EN LAS ORGANIZACIONES
- ENTRENAMIENTO DE LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN
- REDES SOCIAIS
- GESTIÓN DE LAS DIRECTRICES
- LIDERAR TRAVÉS DE LOS VALORES
- LIDERAZGO COACHING
- ANÁLISIS DE DATOS
- VENTAS
- MARKETING