

Diane Franco da Silva

Rua Padre Jose Gianella – 46 Jardim São Jorge - São Paulo
Telefone: (11) 98713 5486 - (11) 5614 5071 E-Mail: Dianefdasilva@gmail.com
Idade: 39 Anos - Estado Civil: casada

Objetivo: Recepcionista / Administrativo

Formação: 2º grau completo

Resumo Profissional

- Solida experiência em negócios de varejo com atuação em empresa de grande porte e destaque no mercado. Capacidade de liderança (coordenação de equipe com mais de 10 anos de experiência), com foco sempre voltado ao cliente e as condutas da empresa

Experiência Profissional

■ Cea modas Ltda (período: 09/1996 a 06/2016)

Multinacional varejista Holandesa – Especializada na venda de confecção, acessórios, eletrônicos e serviços financeiros.

Cargo: Líder Operacional

- Responsável pelo funcionamento operacional de uma unidade da C&A, o que inclui toda a operação comercial e atuação da equipe
- Responsável pela abertura e fechamento de loja, treinamentos e reuniões diárias na loja para definições de metas;
- Coordenação de equipes voltadas para vendas, responsável pelo Visual Merchandising da loja e desenvolvimento da equipe
- Responsável pela apresentação dos produtos aos funcionários, técnica de abordagem, troca de mercadorias, negociação, atendimento a dúvidas e reclamações de clientes;
- Organização geral da loja: (exposição de produtos, organização estoque e vitrines);
- Controle da aplicação de processos: burocráticos, caixa geral, operação de caixa, operação comercial e prestação de serviço;
- Responsável pela execução das atividades operacionais da unidade, com base nas estratégias e valores da corporação, focando nas oportunidades comerciais;
- Responsável por garantir uma boa experiência de compra, através de ações voltadas para vendas, processos e atendimento, com base no resultado da pesquisa do Cliente Oculto;
- Coordenação de equipes voltadas para vendas envolvendo a elaboração de campanhas e promoções internas

- Representar o gerente e supervisor, quando na sua ausência em loja, garantindo a preservação das normas internas, zelando pela satisfação do cliente e pelo patrimônio e imagem da empresa

■ **Restco Comércio Alimentício (Mc Donalds)período: de 03/1994 à 08/1996)**

Rede de lanchonetes que atua dando principalmente oportunidades para jovens que iniciam a vida profissional

- Operadora de caixa com foco em satisfação do cliente e agilidade
- Atuação em vários setores da lanchonete, direta e indiretamente ligado ao cliente
- Responsável por treinamento de funcionários em todos os setores da loja

Cursos Adicionais

- Formação de Multiplicadores – Max Estratégias Humanas
- Visual Merchandising – Universidade C&A
- Liderança Participativa - Universidade C&A

Atividades Extras Curriculares

- Representante do Instituto C&A (Trabalho Voluntário) na praça de São Paulo