**LUCIANA TEIXEIRA**

44 anos, Solteira (1 filho, 25 anos), não fumante

Rua Jacinto Madalosso, – Bairro Pio X - Caxias do Sul/RS

🕿 (54) 99707-4264 (*WhatsApp*) / **🖂** E-mail: luciana.teixeira.job@gmail.com

Naturalidade: Caxias do Sul - RS / *Linkedin*: [www.linkedin.com/in/lucianateixeirajob](http://www.linkedin.com/in/lucianateixeirajob)

**OBJETIVO**

**Recepcionista**

Profissional com ampla experiência na área administrativa e em gestão de atendimento ao cliente.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

**Gestão de Recursos Humanos – UNOPAR –** em andamento - 90% concluído;

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

* **EMPRESA:** FSG –Faculdade Da Serra Gaúcha
* **PERÍODO:** 10/02/2020 até 20/07/2020
* **CARGO:** Assistente Comercial
* **EXPERIÊNCIA:** Atendimento de clientes interessados nos cursos de pós-graduação presencial. Informações por *WhatsApp* e e-mail, atendimento telefônico, elaboração de propostas. Prospecção, vendas por telefone.
* **EMPRESA:** UNOPAR – Unidade de Desenvolvimento Educacional de Caxias do Sul
* **PERÍODO:** 03/07/2019 até 10/01/2020
* **CARGO:** Assistente Comercial
* **EXPERIÊNCIA:** Atendimento de clientes interessados nos cursos de graduação (EAD e semipresencial), pós-graduação (EAD), auxiliando, aplicando vestibular, cadastramento, entrega de boletos. Informações por *WhatsApp* e e-mail. Atendimento telefônico. Auxiliar na prospecção de novos clientes, efetuando contatos e agendando visitas afim de identificar oportunidades de negócios. Auxiliar na execução do plano de ação do setor comercial conforme orientações, cumprindo com o planejado.
* **EMPRESA:** AZA Representações Comerciais Ltda
* **PERÍODO:** 19/03/2018 até 04/03/2019
* **CARGO:** Assistente Comercial
* **EXPERIÊNCIA:** Operacionalizava com Sistema Datasul. Relacionamento com cliente, desenvolver orçamentos, acompanhando todo o processo entre o cliente e a representada, apoio aos representantes; lançar pedidos no sistema interno e enviar para a representada, acompanhar os pedidos e datas de entrega. Pós-vendas, organização e registros da área comercial, incluindo cadastros completos e registro de clientes, relatórios em Excel. Atendimento através de telefone, e-mails, *Skyp*e e *WhatsApp*.
* **EMPRESA:** Unimed Nordeste
* **PERÍODO:** 05.12.2011 até 31.08.2016
* **CARGO:** Assistente de Operações de Mercado/Consultora de Relacionamento
* **EXPERIÊNCIA:** Operacionalizava com Sistema TOTVS. Na função de consultora de relacionamento, geria a carteira de pequenas e microempresas. Auxiliava, esclarecia dúvidas, encaminhava exclusões e inclusões, realiza alteração de planos. Fidelizando contas existentes, e abrindo novas contas. Administrando a Operação do pós-venda de planos de saúde para estes clientes. Na função de assistente de operações de mercado, realizava a movimentação de inclusão e exclusão tanto para pessoas físicas como para pessoas jurídicas. Liberação de carências, cancelamento de planos para pessoas físicas. Realizava movimentações de termo de opção e inclusão no sistema dos contratos dos planos de saúde para pessoas físicas e jurídicas.
* **EMPRESA:** Translovato
* **PERÍODO:** 14.10.2010 até 13.11.2011
* **CARGO:** Telefonista/recepcionista
* **EXPERIÊNCIA:** Recepcionar os clientes, visitantes e fornecedores, efetuando a triagem de acordo com os assuntos e encaminhando-os aos setores;  
  Fazer a filtragem das ligações telefônicas, identificando as necessidades das pessoas, repassando as ligações aos setores correspondentes;   
  Realizar as ligações telefônicas quando solicitada pelos setores, fazendo o registro das ligações realizadas;   
  Coletar e distribuir as correspondências;   
  Verificar se todas as linhas e ramais funcionavam normalmente, chamando o técnico da central Digiserv sempre que fosse necessário;  
  Controlar as ligações particulares, passando os valores para o setor de RH, para desconto em folha.

**CURSOS E HABILIDADES DESENVOLVIDAS**

* ** Aspectos Conceituais Associados ao Processo de Negociação – 5 h**
* ** Autocoaching – 20 h**
* ** Bases Conceituais dos Modelos de Gestão – 5 h**
* ** Comunicação Assertiva e Negociação – 20 h**
* ** Comunicação de marketing em meios Digitais – 60 h**
* ** Gestão da comunicação – 60 h**
* ** Gestão de Metas e Indicadores de Performance – 20 h**
* ** Gestão de Pessoas: Liderança em tempos de Incerteza – 1 h**
* ** Gestão de Pessoas – 60 h**
* ** Gestão e Planejamento de Mídia – 60 h**
* ** Informática Windows/Office (word, excel, outlook) – 60 h**
* ** Inteligência Emocional – 10 h**
* ** Introdução à Gestão de recursos Humanos – 5 h**
* ** Introdução ao Tema da Liderança – 5 h**
* ** Motivação nas Organizações – 5 h**
* ** Planejamento e organização – 20 h**
* ** Qualidade no atendimento – 4 h**
* ** Secretária Administrativa – 20 h**
* ** Telefonista/recepcionista – 60 h**
* **TRABALHO VOLUNTÁRIO:** Na Unimed participava ativamente em trabalhos voluntários.