

ALCIDES ALEXANDRE RIGAUD DOS SANTOS

06/04/1980 – 45 anos

Pituba – Salvador/BA

(71) 99231-7779 | 98793-4601 | 98868-3556

alcide_rigaud@hotmail.com | [linkedin.com/in/alcidesrigaud](https://www.linkedin.com/in/alcidesrigaud)

OBJETIVO

Supervisor de Atendimento e Vendas | Gestão de Equipes | Foco em Resultados e Experiência do Cliente.

RESUMO PROFISSIONAL

Líder de Atendimento Sênior com mais de 15 anos de sólida experiência nas áreas de atendimento ao cliente, vendas, ouvidoria e liderança de equipes operacionais e comerciais. Histórico comprovado de superação de metas, gestão de KPIs (NPS, TMA, TME), fidelização de clientes e incremento de performance por meio de treinamentos, campanhas de engajamento e inteligência operacional. Especialista em desenvolvimento de pessoas, cultura de alta performance e melhoria contínua de processos com foco na experiência do cliente e na rentabilidade do negócio. Amplo domínio em gestão de caixa, análise de relatórios gerenciais, conciliações financeiras e estratégias de retenção. Reconhecido por promover ambientes de trabalho colaborativos, resilientes e orientados a resultados, com capacidade para liderar times diversos, resolver conflitos com alto grau de empatia e tomar decisões baseadas em dados. Pronto para contribuir com empresas que valorizam excelência em atendimento, visão estratégica e gestão humanizada.

ESCOLARIDADE

Ensino Médio Completo – completo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Monobloco Serviços Automotivos LTDA – Salvador/BA

Supervisor de Atendimento e Vendas - 12/2023 – 04/2025 (1 anos e 5 meses)

- Liderança e desenvolvimento de equipe com 12 colaboradores em ambiente de alta demanda.
- Planejamento e execução de metas comerciais mensais, alinhadas com os objetivos estratégicos da empresa.
- Acompanhamento contínuo de KPIs como NPS, TMA, TME, conversão de vendas e índice de satisfação.
- Implantação de campanhas motivacionais e estratégias de engajamento, elevando o desempenho da equipe em +22%.
- Criação e aplicação de treinamentos sobre técnicas de vendas, abordagem ao cliente e postura consultiva.
- Responsável pelo fechamento diário do caixa, controle de despesas e análise de indicadores financeiros.
- Elaboração de relatórios gerenciais com análises de performance, identificação de gargalos e plano de ação.
- Interface direta com diretoria e outras áreas da empresa para garantir excelência operacional e sinergia nos processos.

Monobloco Serviços Automotivos LTDA – Salvador/BA

Analista de Ouvidoria – 01/2019 – 12/2023 (5 anos)

- Gestão de demandas da ouvidoria com foco em resolução ágil, empática e estratégica de reclamações e sugestões.
- Desenvolvimento de protocolos de classificação, priorização e resposta de manifestações, com aumento de +31% na resolução na 1ª resposta.
- Responsável por reportar tendências críticas e recorrências operacionais aos gestores, influenciando decisões estratégicas.
- Mediação de conflitos complexos, envolvendo negociações com clientes insatisfeitos e parceiros comerciais de alto impacto.
- Condução de ações de integração com setores operacionais, aumentando a efetividade das soluções e reduzindo retrabalho em 35%.

- Participação em reuniões com a alta liderança para discussão de melhorias e elaboração de planos de ação estruturados.

Monobloco Serviços Automotivos LTDA, Salvador/BA

Assistente de Vendas – 03/2017 – 12/2018 (1 ano e 9 meses)

- Prospeção ativa e receptiva de clientes por telefone, com foco em metas diárias e fidelização.
- Gestão de carteira de clientes no CRM, assegurando a atualização do funil de vendas e follow-ups estratégicos.
- Apoio na elaboração de scripts de abordagem e campanhas sazonais, com contribuição direta para o aumento da taxa de retorno em +15%.
- Atendimento consultivo com identificação das necessidades dos clientes e ofertas personalizadas.
- Colaboração com equipe de marketing e supervisores para ajustar campanhas conforme retorno do cliente.

Tend Tudo, Salvador/BA

Consultor de Vendas – 02/2013 – 02/2017 (4 anos)

- Atendimento ao público no setor de materiais de construção com foco em vendas consultivas e relacionamento duradouro.
- Manutenção de uma média de 110% de metas mensais, com reconhecimento por performance superior.
- Gestão de carteira de clientes corporativos e recorrentes, promovendo fidelização e recompra.
- Apoio na organização de layout de loja, exposição de produtos e promoções estratégicas.
- Realização de ações de pós-venda para aumento da satisfação e taxa de retorno dos clientes.

Extra, Salvador/BA

Consultor de Vendas e Prevenção de Perdas - 01/2009 – 12/2013 (5 anos)

- Atendimento ao cliente e atuação direta em estratégias para redução de perdas operacionais.
- Monitoramento de estoque e prevenção de perdas com auditorias e conferência de caixas.
- Suporte nas rotinas de abertura e fechamento da loja, garantindo conformidade com os padrões de segurança.
- Análise de indicadores operacionais e implementação de medidas corretivas, reduzindo perdas em 12%.
- Colaboração com a equipe de segurança patrimonial para ações preventivas e controle interno.

G Barbosa LTDA – Salvador/BA

Líder de Atendimento - 01/2004 – 12/2008 (5 anos)

- Coordenação da equipe de atendimento ao cliente, com foco em agilidade, empatia e qualidade do serviço.
- Implementação de melhorias nos fluxos de atendimento, reduzindo tempo de espera em 25% e elevando o índice de satisfação.
- Responsável pela integração, formação e acompanhamento de novos colaboradores.
- Apoio ao gerente geral em demandas administrativas e elaboração de relatórios operacionais.
- Gestão de filas, suporte em picos de atendimento e resolução de situações críticas com clientes.

CAPACITAÇÕES & CERTIFICAÇÕES

- Pacote Office Intermediário – Word, excel, power point, outlook.
- Método CIS – Inteligência Emocional - 2025
- Sebrae – Empretec: Empreendedorismo - 2020
- Curso "Virando a Chave" – Max Gehringer - 2019
- Operador de Computador – Senac - 2014

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- CNH A e B
- Disponibilidade para viagens