

Juliana Martins

Contatos 7198865-5209 / 7198784-0090 (Júlio/pai)

Salvador/Ba E-mail: juliana.meso2@gmail.com

Resumo: Desde 2007 trago experiências administrativas e comerciais com boa comunicação oral e escrita, persuasão para vendas, encantador atendimento ao cliente, excelente relacionamento interpessoal e facilidade de aprendizagem.

Graduação: Administração de empresas, 2017, UNIFACS.

Experiências Profissionais

Telefônica/Vivo, junho 2023 até abril 2024.

Atendente SAC e Vendas. Resolutividade das mais diversas demandas dos clientes, solução de problemas, realizar novos negócios, atendimento humanizado e realização de acordos de pagamento.

Uplive/Claro, março até abril de 2023.

Vendedora externa da fibra óptica e combos com TV. Prospecção presencial e online, incluindo viagens às cidades da região metropolitana. Planejamento, gerenciamento da carteira e pós-venda.

Atento Brasil/ Itaú, outubro de 2021 até fevereiro de 2023.

Analista de desacordo comercial: avaliar os pedidos dos clientes de contestação de pagamento no cartão de crédito, entender os motivos que levaram o cliente a fazer a solicitação e auxiliá-lo durante o processo, defendendo-o perante o estabelecimento comercial e empresas de maquina de cartão. Uso dos sistemas: IABOC, CICS e PRC.

LIQ/ Oi fibra, março 2021 até setembro 2021.

Atendente júnior: captação e atendimentos via telemarketing ativo para venda do produto Oi fibra e combos. Venda B2C. Atingimento de metas através de alta persuasão, rapport, resolução das dores do cliente com facilidade para dissolver objeções. Resiliência, automotivação e disciplina para trabalhar sob pressão. Trabalho em equipe, dando e recebendo feedbacks sobre técnicas de venda, prospecção e motivação. Comprometimento com a ética nos processos de venda, nunca ocorrendo venda indevida. Superação de desafios em períodos de baixas nas vendas.

Assistente virtual/ Autônoma, maio a outubro de 2020.

Preparo de planilhas no Excel para controle mensal da carteira de clientes, criação de documentos no word, orientações para envio de documentos, preparo de peças de design gráfico e demais rotinas administrativas.

Villa da Praia Hotel, setembro até dezembro de 2019.

Assistente administrativo da gerência

Apoio à supervisão das equipes de limpeza, manutenção e governança, processamento das reservas via Booking e sistema, preparação de orçamentos para eventos, atendimento ao público via balcão e telefone e auxílio à organização de eventos.

EMBASA, outubro de 2016 até setembro de 2017

Estagiária do setor Relacionamento com os Prefeitos e AGERSA.

Operação e construção de planilhas no Excel, documentos no word, atualização do banco de dados das minutas e apoio às demais rotinas administrativas.

Cursos

Atendimento básico ao cliente - 2020/2021 - Universidade Estadual do Ceará, Dell - 25h

Pacote Office - Intermediário - Fundação Bradesco

Inglês intermediário - UFBA - em curso

Calculadora Hp12c - Fundação Bradesco