

PATRÍCIA FRANCYS DE SOUZA OLIVEIRA GUSTAVO

Endereço: Pouso Alegre/MG

Contato: 31 99162-1810 | **E-mail:** patriciafrancys@gmail.com

Idade: 29 anos

Estado Civil: Casada

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação em Publicidade e Propaganda - Cursando 8º período – Conclusão em 06/2024.
(Universidade Cruzeiro do Sul)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Coordenadora de Atendimento ao Cliente (Modelo Híbrido)

Genyx Solar Power | ago de 2020 - set de 2023

- Supervisionar, treinar e orientar a equipe de sucesso do cliente;
- Colaborar na criação e implementação de estratégias de sucesso do cliente;
- Utilizar análises de dados para avaliar o desempenho da equipe e a satisfação do cliente;
- Monitorar métricas como NPS, churn e retenção para identificar áreas de melhoria;
- Utilizar ferramentas e sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM Pipedrive) para otimizar processos;
- Responsável por implementar e administrar a plataforma de atendimento Movidesk.
- Lidar com reclamações dos clientes nas redes sociais e Reclame Aqui, buscando resoluções justas e, quando necessário, escalando problemas para outros níveis de gestão.

Vendedora

Ateliê Manancial| out de 2015 - jun de 2016

- Negociar termos, condições, preços e prazos de pagamento com os compradores.
- Destacar as características e benefícios dos produtos ou serviços oferecidos, demonstrar como eles atendem às necessidades específicas dos clientes.
- Avaliar regularmente o desempenho das vendas, analisar métricas e desenvolver estratégias para melhorar os resultados.
- Realizar pós-venda, solucionar problemas, fornecer suporte contínuo e coletar feedback.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Curso de Inglês | Nível 4 (Básico) - Cursando USK Callan

CNH - Categoria B