
Iolanda Campos Silva

Brasileira, 42 anos
Marlborough - MA
Tel.: 774 804-6107
IOLANDACAMPOSILVA1982@GMAIL.COM

Profissional com experiência em empresas de grande porte atuando em rotinas administrativas, atendimento ao cliente, gestão da informação, supervisão de equipes de atendimento ao cliente (Call Center).

- Coordenação de equipes atendimento ao cliente, gestão da informação;
- Gestão de relatórios que demonstrem a realidade dos diversos setores da empresa (vendas, atendimento e cobrança);
- Acompanhamento de equipes multitarefas, realizando treinamento de produtos e sistemas, reuniões periódicas para avaliação de resultados e supervisão do cumprimento das metas e entrega dos projetos e resultados;
- Criar indicadores de produtividade de cada setor e pessoa;
- Auxílio no planejamento de campanhas e ações junto à área de marketing;
- Participação nos processos de recrutamento e seleção;
- Estudos e análises sobre o perfil dos assinantes;
- Controle e acompanhamento de contratos em interface com setor jurídico.

COMPETÊNCIAS

- Extremamente organizada
- Rotinas Administrativas
- Desenvolvimento pessoal
- Percurso em supervisão e gestão
- Liderança de equipes
- Atendimento ao cliente

HISTÓRICO PROFISSIONAL

PROAUTO - ASSOC. PROTETORA DE VEICULOS AUTOMOTORES

Supervisor de Atendimento ao Cliente
Novembro 2017 ate Novembro 2023

- **Supervisão da equipe de Sinistros**
- Gestão e orientação da equipe controlando o fluxo de trabalho visando garantir melhores resultados e necessidades do cliente;

- Realização de treinamento e desenvolvimento de cada pessoa quanto aos processos diários e atualização do produto, buscando excelência no atendimento e alinhamento do fluxo de trabalho;
- Coordenar as atividades de teleatendimento acompanhando o cumprimento das metas e prazos estabelecidos nas rotinas de trabalho;
- Participação nos processos de recrutamento e seleção.

PIF PAF ALIMENTOS (empresa de grande porte)

Gestor de Operações I

Agosto 2016 ate Fevereiro 2017

Gestão das operações de atendimento ao cliente receptivo, ao Representante e de venda ativa:

- Coordenação da equipe de Atendimento ao cliente, ao Representante e Vendas;
- Gestão de Resultados e Metas;
- Elaboração de Campanhas semanais com Mix de produtos para direcionamento das vendas;
- Acompanhamento da carteira de clientes para controle do volume de compras e periodicidade;
- Controle do quadro de funcionários e desenvolvimento individual em parceria com RH;
- Acompanhamento, orientação da equipe e controle do fluxo de trabalho visando garantir melhores resultados e necessidades do cliente;
- Acompanhar o cumprimento das metas e prazos estabelecidos nas rotinas de trabalho.

JORNAL HOJE EM DIA (empresa de grande porte)

Coordenador de Gestão da Informação

Mai 2005 ate Março 2016

- Apoio a Diretoria de Circulacao, Atendimento ao Cliente e Vendas com funções operacionais diárias.

Cargo: Coordenador de Gestão da Informação - Setembro/2014 a Marco/2016

Coordenação dos sistemas de venda avulsa e assinatura e ferramentas de informações:

- Análise dos indicadores de circulação e elaboração dos relatórios analíticos sobre o mercado de circulação regional e nacional;

Participação no desenvolvimento do planejamento estratégico da empresa.

- Treinamento das equipes de Call Center e Venda.
- Criação de indicadores de produtividade de cada setor e pessoa;
- Acompanhamento e colaboração no planejamento estratégico do setor de Circulação junto a gerencia visando proporcionar maior visibilidade e presença no mercado;
- Geração e apuração do comissionamento das equipes de venda da Circulação;
- Elaboração de orçamentos e acompanhamento das metas do setor de circulação, bem como estudos diversos solicitados pela gerência e diretoria;

- Acompanhar as ações a serem implementadas em todas as áreas da circulação;
- Colaboração na organização e realização de campanhas internas motivacionais e promocionais;
- Elaboração de treinamento e capacitação das equipes de vendas, atendimento e cobrança referentes ao produto e sistema;
- Planejamento e envio de e-mail MKT.

Cargo: Coordenador do Relacionamento com Cliente - Julho/2010 a Agosto/2014

- Gestão e orientação da equipe e controle do fluxo de trabalho visando garantir melhores resultados e necessidades do cliente;
- Realização de treinamento e desenvolvimento de cada pessoa quanto aos processos diários e atualização do produto, buscando excelência no atendimento e alinhamento do fluxo de trabalho;
- Coordenar as atividades de teleatendimento acompanhando o cumprimento das metas e prazos estabelecidos nas rotinas de trabalho;
- Participação nos processos de recrutamento e seleção.

Cargo: Supervisora de Relacionamento com Cliente - Auxiliar de Supervisão do Relacionamento com Cliente – Atendimento ao Cliente – Junho/2005 a junho/2010

Contax S/A

Atendimento ao Cliente

Setembro 2002 até Abril 2005

Atendimento ao cliente registrando solicitações, reclamações e serviços no sistema de telefonia. Pessoa física e jurídica de grande porte.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação em Gestão de Pessoas

Promove // Belo Horizonte // 2011

CURSOS EXTRACURRICULARES:

- A fina arte de lidar com pessoas.
- Entendendo as razões do fracasso e do desânimo.
- A arte de atender.
- Disney's Approach to Quality service.
- Microsoft.