

# Daniela Santos Hansen

Endereço: Rua Monsenhor Jerônimo 925/apto 102, Rio de Janeiro

Telefone: (21) 97586-3646

Email: dnhansen72@gmail.com

## PERFIL

Profissional dedicada, com experiência em atendimento ao cliente, suporte administrativo e varejo. Reconhecida pela proatividade, atenção aos detalhes e indicação ao prêmio de Funcionário do Mês na MSC Cruzeiros. Fluente em inglês, com conhecimento em italiano e nível intermediário em norueguês. Comprometida em oferecer serviço de excelência, orientada a resultados e motivada a crescer na indústria de hotelaria.

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

### MSC Cruises

Cargo: Vendedora/Guest service - Período 03/2023 – Até o momento

Prestei um atendimento excepcional ao cliente e para hóspedes internacionais, garantindo uma experiência de compra positiva. Auxiliei na gestão de inventário, merchandising e reposição de produtos. Lidei com transações e administrei o caixa de forma eficiente. Trabalhei em um ambiente multicultural, adaptando-me às diversas necessidades dos clientes. Adquiri experiência valiosa na manutenção da limpeza e organização da loja, alinhada com os padrões da cia. Auxiliava no embarque, efetuando o check in dos passageiros.

### Danialex Tec. Mat. Hospitalar

Cargo: Assistente Administrativo - Período 04/2022 – 07/2022

Apoio nas propostas comerciais, recebimento de mercadorias, conferência e controle de estoque, despacho de pedidos via Correios e transportadoras. Atendimento telefônico. Recepção de fornecedores e visitantes.

### Siemens

Cargo: Recepcionista Bilíngue - Período 03/2016 – 08/2016

Responsável por atendimento telefônico, recepção de funcionários e visitantes, controle de acesso, apresentação de briefing sobre normas de segurança e emissão de crachás.

### BCF Administração de Imóveis

Cargo: Auxiliar Administrativo - Período: 02/2015 – 10/2015

Responsável por atender clientes e prestadores de serviço, dar assistência aos gerentes e cuidar da organização e envio de documentos e balancetes às assembleias. Também realizava o envio de correspondências, cadastro e atualização de dados dos clientes no sistema, além de manter o arquivo de documentos sempre em ordem

### FISK Centro de Ensino

Cargo: Secretária Administrativa - Período: 10/2013 – 10/2014

Organização e controle de contas a pagar, pagamentos bancários e benefícios (vale-transporte e alimentação). Admissão de funcionários, envio de documentos ao contador, controle da folha de ponto e do estoque. Providenciava compras de materiais e serviços para as unidades, além de redigir correspondências e documentos comerciais.

### **Queen Maid - Noruega**

Cargo: Assistente Limpeza - Período: 02/2011 – 04/2013

Realizei serviços de limpeza de alta qualidade em ambientes residenciais e comerciais. Mantive padrões de higiene, garantindo que todas as áreas estivessem impecáveis e bem organizadas. Utilizei diversos equipamentos e produtos de limpeza de forma eficiente para concluir as tarefas em tempo hábil. Gerenciei uma agenda consistente para atender às necessidades dos clientes, oferecendo um excelente atendimento

### **Talento e Expressão Consultoria e Marketing**

Cargo: Assistente Administrativo - Período: 07/2012 – 12/2012

Controle e organização de Contas a pagar e receber em planilhas no Excel, emissão de Notas Fiscais Eletrônicas, recepção de clientes, atendimento telefônico, organizar e manter atualizados os arquivos do setor, controle de correspondência física e eletrônica, digitar cartas e documentos, efetuar a compra de créditos para o Vale-transporte, controle de Folha de Ponto, do estoque e compra de material de escritório e serviços em geral.

### **APSA Administração de Imóveis**

Cargo: Assistente Administrativo - Período: 07/2005 – 10/2009

Atendimento a clientes, fornecedores e prestadores de serviço, prestando informações e suporte. Apoio ao departamento jurídico e gerentes, com organização de documentos e expedição via malote e Correios. Responsável por cadastros e atualização de dados no sistema, elaboração de correspondências, relatórios e controle de arquivos. Gestão de benefícios (vale-transporte), implantação de condomínios, admissão de funcionários e lançamento de folha de pagamento.

### **CIPA Administradora**

Cargo: Assistente Administrativo - Período: 06/2001 – 05/2005

Atender clientes, fornecedores e prestadores de serviço, atendimento telefônico prestando informações e esclarecimentos, assistência aos gerentes no atendimento aos Síndicos. Pagamentos diversos, envio de documentos via malote. Cadastro e/ou atualização de dados dos clientes, digitar textos, correspondências, circulares e atas, organizar e controlar o arquivo de documentos dos gerentes assistidos.

### **Amsterdam Sauer Joalheria**

Cargo: Auxiliar Vendas/Recepcionista - Período: 06/1993 – 07/1994

No Hotel Othon Palace, atuei como auxiliar de vendas, prestando suporte aos gerentes e representantes comerciais no atendimento a clientes estrangeiros.

Na sede da empresa, desempenhei a função de recepcionista, sendo responsável pelo controle de entrada de visitantes e funcionários, além do atendimento telefônico interno e externo.

### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

**Magistério - Colégio Estadual Julia Kubistchek** - 1986/1988

**Technical, Deck4 Education**, Rio de Janeiro January 2022 — December 2023 • Shopping (retail associate ) • Guests Relations, Duty Free • Housekeeping; • Bar Services, Restaurant Services; • Cooking Services, Food Safety and Sanitation; • Health & Covid-19 Protocols;

### **IDIOMAS**

Inglês (fluido), Italiano (intermediário), Norueguês (intermediário)