

# LUANA SANTOS

Santa Luzia – MG

E-mail: [luanaleticiads@gmail.com](mailto:luanaleticiads@gmail.com)

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/-luana-santos-](http://www.linkedin.com/in/-luana-santos-)

Telefone: +55 (31) 99252-6314

## **OBJETIVO: Trainee**

### **RESUMO DE QUALIFICAÇÕES**

Profissional com mais de 05 anos de experiência com atendimento ao cliente, tendo carreira desenvolvida em segmentos de comércio e serviços, atuando com vendas especializadas, esclarecimento de dúvidas com foco em encantar e proporcionar a melhor experiência para os clientes. Graduada em Administração, MBA em Gestão de Pessoas, atualmente tem se especializado em comunicação assertiva e ESG, demonstra iniciativa, flexibilidade, foco em resultados, comunicação, resolução de problemas e soluções inovadoras.

### **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

#### **Associação Comercial e Empresarial de Minas - ACMinas – 08/2021 a atual**

Cargo: Agente de Atendimento

- Responsável pelos atendimentos com empatia por meios presencial, telefônico e digital ao associado /cliente conforme padrão de qualidade definido pela associação;
- Realizar vendas especializadas dos produtos de certificado digital de acordo com a necessidade do associado / cliente e atendimento de declaração de exclusividade. Divulgar aos associados e clientes eventuais promoções para aquisição de certificado digital;
- Comercialização e orientação aos associados/clientes quanto à utilização dos produtos e serviços da associação, esclarecer dúvidas, Processamento e acompanhamento das vendas realizadas, solicitar suporte técnico por telefone e e-mail;
- Auxiliar e orientar os associados e clientes quanto à documentação necessária do dossiê para emissão de Certificado Digital e emissão da declaração de exclusividade, realizar análise documental para checar sua autenticidade e evitar fraudes;
- Realizar atividades administrativas do setor, zelar pelos procedimentos de atendimento do setor; verificar dados cadastrais dos associados/clientes e demais atividades correlatas e inerentes ao cargo;
- Inovação na redução de insumos na emissão da declaração de exclusividade, trazendo agilidade, sustentabilidade e simplicidade no atendimento e adesão de cerca de 70% dos associados e clientes do documento assinado com certificado digital e adesão no atendimento remoto do certificado digital.

#### **Associação Comercial e Empresarial de Minas - ACMinas – 03/2021 a 08/2021**

Cargo: Jovem Aprendiz - Relacionamento com o Cliente

- Realizar atualizações cadastrais de Pessoas Física e Pessoas Jurídica para adequação

da LGPD e mapeamento das necessidades e interesses dos associados/clientes, Verificar dados cadastrais dos associados/clientes;

- Responsabilizar-se pelo atendimento ao associado /cliente conforme padrão de qualidade definido pela associação;
- Organização e arquivo de documentos; protocolo; preenchimento de formulários e planilhas; digitação de dados e demais atividades correlatas a área administrativa.
- Prestar orientação aos associados/clientes quanto à utilização dos produtos e serviços da associação;
- Aumento das atualizações cadastrais dos associados/clientes pessoas físicas e jurídicas e novos produtos e serviços ofertados aos associados/clientes.

#### **Banco Mercantil do Brasil - 07/2018 a 04/2020**

Cargo: Estagiária de Ouvidoria

- Acompanhamento do recebimento da reclamação, inclusão no sistema, análise, tratamento e solução da solicitação (envio de propostas de renegociação de inadimplentes), confecção de resposta, envio ao cliente, inventariante ou procurador / procuradora);
- Conhecimento em produtos e serviços financeiros;
- Suporte administrativo, preenchimento de planilhas, elaboração de defesas e acompanhamento de demandas;
- Agendamento com o cliente para atendimento presencial na instituição financeira na tentativa de acordo com liberação e arquivo de propostas de renegociação e resolução da questão extrajudicialmente;
- Aumento da qualidade das respostas enviadas aos clientes com alteração para fácil entendimento e prestando informações corretas, aumento do indicador do setor e redução no tempo de resposta enviada aos clientes, procuradores ou inventariante.

#### **FORMAÇÃO ACADÊMICA**

- **Formação** – MBA em Gestão de Pessoas - Descomplica Faculdade Dgital - 2023
- **Formação** – Administração - Faculdade Pitágoras de Belo Horizonte – 2020

#### **FORMAÇÃO COMPLEMENTAR**

- **Workshop: Carreira em ESG** – EXAME – 10/2023
- **Formação em Liderança** – Conquer – 09/2023
- **Comunicação e Oratória** – Conquer – 09/2023
- **Atendimento ao cliente** – Lead DELL – 08/2020
- **Customer Success - Como Conquistar e Manter Clientes** – SEBRAE – 08/2020
- **Conhecimento pacote office:** Word, Excel, Power Point

#### **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

- Disponibilidade para viagens