

# Yasmin Gonçalves Melo Silva

Rua Ester Bento Matias, 13, Recanto  
Cachoeiro de Itapemirim-ES  
CEP 29303-140  
(28) 3522-3697  
(28) 99905-7995  
22 Anos  
Solteira



## FORMAÇÃO:

**Bacharelado em Administração com Linha de Formação em Serviços e Logística**  
MULTIVIX – Cachoeiro  
**Ensino Médio**  
SESI "Jones dos Santos Neves"- Cachoeiro de Itapemirim

## EXPERIENCIA PROFISSIONAL:

**EDITORIA LEIA JORNAL FOLHA DO ES**  
Início 18/04/2011 até 30/10/2011

### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

Recepção, atendimento telefônico, Telemarketing, venda externa de anúncios, participação de eventos para divulgação e prospecção de vendas. Participação de reunião de pauta para fechamento da revista.

**ODEBRECHT AMBIENTAL**  
Início 11/12/2012 até 01/12/2015

### ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

**Setor Atendimento ao Cliente:** Atendimento presencial de clientes na empresa ouvindo suas solicitações e reclamações, dando andamento aos processos para as áreas responsáveis, Informar aos clientes sobre os procedimentos da empresa, buscar soluções rápidas e adequadas as suas necessidades e de acordo com as normas comerciais da empresa, preenchimento de formulários e atualização do sistema com informações sobre a ligação do cliente e dados cadastrais, receber e retornar ligações telefônicas de clientes internos e externos, registrando no sistema suas solicitações e reclamações, rotinas administrativas pertinentes a função.

**Setor Operacional:** Realizar as atividades de apoio as áreas de manutenção de redes, obras infra estrutura, investimento e macromedição na realização de abertura, programação, distribuição e baixa de OS no TS One e OS Mobile, solicitação de materiais de estoque e compras, indicadores, preenchimento do plano de metas e quadro laranja, impressão de formulários diversos, confecção de comunicado, respostas de cartas, ofícios, qualidade de água, classificação e lançamento de notas fiscais, escala mensal, envio de correspondências e liberação do carro pipa.

## CURSOS:

Pacote Office e Inglês Básico.

## EXPECTATIVAS:

Tenho interesse em trabalhar nas áreas administrativas e operacionais, possuo conhecimento em informática, sou bastante organizada. Gostaria de uma oportunidade para desenvolver qualquer atividade que ajude ao meu crescimento profissional.