

Márcia Ap. Nery Santana

Brasileira, 41 anos (01/12/74), divorciada, um filho.

End. Rua Aguiar Filho, 99 – Romão.

29043-145 Vitória, Espírito Santo – Brasil

Curriculum Profissional

Objetivo

- Ter a oportunidade de agregar, aprender, compartilhar e participar do desenvolvimento da empresa, alinhada a diretrizes e métodos da mesma, com ética e respeito profissional.

Perfil Profissional

- Considero-me dinâmica, polivalente, curiosa e apta a desafios e quebrar paradigmas.
- Possuo rápida capacidade de assimilação e habilidade para solucionar problemas e conflitos.
- Trabalho em equipe e adapto facilmente aos mais diversos ambientes e situações.
- Conhecimento de sistemas Operacionais: Windows 2000/XP/Vista/Seve
- Conhecimento do pacote Office Suíte: 2000/2003/2007
- Conhecimento de internet avançada.
- 26 anos de carreira profissional, desenvolvendo atividades, independente do valor agregado, com ética, respeito, pró-atividade e responsabilidade, sempre focando em superar os objetivos propostos.
- 15 anos de experiência na área de Call Center ativo em: gestão treinamento, formação e acompanhamento de equipes, gestão de resultados e eficiência comercial.

Formação Acadêmica

Examination Institute for Information Science – EXIN

- ITIL V3 Foundation Certificated

Graduação - Gestão em Marketing, FAESA (dezembro/2008) - concluída.

- Analista de Estratégia de Marketing
- Analista de Composto de marketing
- Estrategista de Marketing

Cursos Complementares

- Excelência em atendimento e vendas, INDESP (Agosto/2011) – concluído.
- Marketing – Relacionamento e Serviços, FGV Murad (Julho/2011) – concluído.
- Gestão e Liderança, IEL-ES (Janeiro/2011) - concluído.

AUTO Import's - Março/2012 – Atual – Gerente Financeira e RH

Responsável pela gestão do setor financeiro; contas a pagar e receber, Dpto pessoal, SAC, Cobrança e Novos clientes.
Gestora dos contratos de prestadores de serviços e parceiros

Principais Experiência profissional

Participava do Planejamento estratégico administrativo comercial e operacional da empresa.

Acompanhamento dos colaboradores internos e externos e gerenciando e acompanhando de resultados e indicadores de qualidade.

S/A Rede Gazeta – Novembro/2009 – Junho/2011 – Coordenadora de Call Center

Responsável pela contratação, formação e desenvolvimento da equipe Call Center nas células: Vendas de assinatura, Retenção e Central de Relacionamento, pela implantação e acompanhamento de campanhas motivacionais Call Center, campanhas para redução da inadimplência, índice de Churn, campanhas voltadas a excelência em atendimento e retenção de assinantes e gerenciamento e acompanhamento de resultados.

Brascor – Abril/2008 a Outubro/2009 – Supervisora Comercial

Responsável pela filial no estado, atuando na área de empréstimo consignado nos bancos Real e Santander através de promotoras e vendas pelo Call Center.

Banco Santander – Setembro/2006 a Novembro/2007 – Gerente Geral de Prospecção

Responsável pela área de prospecção em Vitoria na contratação, formação, treinamento da equipe, acompanhamento dos colaboradores internos e externos e gerenciando e acompanhando de resultados e indicadores de qualidade.

Banco Unibanco – Fevereiro/1997 a Setembro/2006

Gerente de poder Público – 2005 a 2006: Com a reestruturação da área Telemarketing em Agosto de 2005, inicio no setor de poder publico como gerente de governo, responsável pela implantação e manutenção dos convênios de consignação, folha de pagamento e convênios de 2ª conta, estudo de viabilidade para participação em licitações e o relacionamento com todas as esferas publicas e forças armadas.

Coordenadora à Supervisora Telemarketing – 2000 a 2005: Atuei como coordenadora até março de 2003, sendo promovida a supervisora regional Telemarketing, em Vitória, tendo com principais atividades; contratação, formação, treinamento e acompanhamento dos colaboradores internos e externos; metas mensais de produtos e serviços bancários e responsável pelo relacionamento da área com as agencias.

Operadora Call Center à Coordenadora – 1997 a 2000: Iniciei como operadora de telemarketing ativo terceirizado, em 1999 foi promovida a supervisora de equipe, responsável pela contratação, formação e acompanhamento das equipes de operação do sul do país.