

LUCIANA MAGAGNATO

Rua Agostinho Gomes, 3446 – Ipiranga
São Paulo – SP / CEP: 04206-002
Brasileira, solteira, sem filhos

Telefone: (11) 9.8114-7821
E-mail: luciana.v@uol.com.br
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/lucianamagagnato>

Área de Atuação

Gerente de Relacionamento, Vendas e Operações

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- Ampla vivência na área de Operações com experiência na gestão de times de vendas e de centrais de atendimento com mais de 150 colaboradores notadamente em *Vendas Diretas, Televendas, Processos de Vendas (Inbound e Outbound), Pós Vendas, Administrativo, SAC, Retenção, Cobrança, Help Desk, Delivery, Relacionamento e Fidelização de Clientes*, conquistando carreira ascendente em empresas nacionais e multinacionais.
- Expertise em Vendas Diretas, Delivery e Pós Vendas nos segmentos de Recursos Humanos, Tecnologia, Treinamentos e Soluções de Assinatura Digital / Gerenciamento de dados, Seguros Massificados e Varejo para pessoas físicas, jurídicas e órgãos públicos.
- Forte perfil comercial (Hunter) em contas estratégicas, com atuação na prospecção, negociação, elaboração de propostas comerciais e fechamento de vendas.
- Responsável pelo planejamento estratégico comercial, indicadores de qualidade, performance e produtividade das equipes, contratos, manutenção de relacionamento com clientes e prospects, *budget*, metas, ferramentas de CRM, pipeline e forecast.
- Habilidade executiva com visão sistêmica do negócio, diagnosticando oportunidades para potencializar e elevar a rentabilidade da Cia.
- Encarregada por planejar, organizar e definir a política da área, supervisionando todas as atividades comerciais da empresa, dentre elas a auditoria de gestão de qualidade, avaliando melhorias e desvios no processo visando atingir os objetivos estabelecidos de volume de vendas, participação de mercado, qualidade do atendimento e análise no mercado concorrente.
- Sucesso na implantação de setores de Atendimento/Call Center, revisão de antigas práticas, redução de custos das operações e efetivação de parcerias entre áreas correlatas para correção de problemas.
- Participação em reuniões, eventos, apresentações e através do relacionamento com clientes, desenvolvendo novos parceiros e melhores práticas de atendimento e rentabilidade para o setor.
- Perfil de liderança, forte argumentação em negociações, dinâmica, com habilidades para desenvolvimento de equipes, negociações complexas, foco em resultados e senso de dono.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-Graduada em Marketing pela UNIP – Universidade Paulista
- Graduada em Matemática pela UNIFAI – Centro Universitário Assunção

CONHECIMENTOS TÉCNICOS E CURSOS

- Softwares e Gestão em CRM: Consumer Voice, Gaia Tecnologia e ERP Microsiga Protheus
- Tecnologias de Telecomunicações: Siemens, Alcatel e Digitro
- As Métricas no Atendimento ao Consumidor / A Arte de Gerir Pessoas / Como Ser Líder
- Gestão de Alta Performance em Call Center – Danone In Company
- Televendas Ativo versus Vendas Externas – ABEMD

IDIOMAS

- Inglês – Intermediário

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

01/2015 – 12/2015

JT CONSULTORIA

Consultoria de prestação de serviços de treinamento e recursos humanos.

⇒ **Gerente de Retenção e Pós-Vendas**

Gerência de atendimento ao cliente, com foco em Retenção, Fidelização e Pós-Vendas, tendo como principais responsabilidades:

- Gestão da inadimplência, promovendo ações de atendimento e cobrança, responsável pela conquista de recebimentos de valores em aberto e retenção de clientes;
- Gerenciamento do Pós-Vendas, remediando problemas e promovendo a fidelização dos clientes reclamantes.
- Definição de estratégias comerciais, possibilitando o fechamento de novos contratos e o aumento da prospecção de novos negócios.

2012 – 2014

CERTISIGN DIGITAL

Empresa nacional de médio porte do segmento de tecnologia, especializada em certificação digital, treinamentos técnicos e soluções corporativas.

⇒ **Gerente Comercial Vendas Diretas**

Gestão de equipe Comercial voltada a venda de certificados digitais (SSL, MPKI, NF-e, e-CPF, e-CNPJ, CT-e, COMPE, SPB...), treinamentos especializados e soluções corporativas (SDK, Portal de Assinaturas, Assinador, ACT, dentre outros), tendo como principais responsabilidades e realizações:

- Gerenciamento dos subsistemas de Atendimento, Retenção, Televendas Diretas, Delivery, Pós-Vendas e Suporte Administrativo de Vendas;
- Gestão do plano estratégico do departamento Comercial, envolvendo a definição da política comercial, orçamentos, preços e novos produtos, com foco no relacionamento com clientes, prospecção de novos negócios e reativação de clientes inativos;
- Realização de rotinas administrativas comerciais, com foco no atingimento das metas da Cia.

2009 – 2011

CONNECTA SERVIÇOS LTDA.

Empresa nacional de médio porte do segmento de prestação de serviços de call center e vendas especializadas, com portfólio de clientes do segmento de Seguradoras.

⇒ **Gerente de Operações**

Gestão das operações de SERVIÇOS e NEGÓCIOS, realizando todo o planejamento e administração comercial do relacionamento entre seguradoras e empresas clientes, tendo como principais responsabilidades:

- Gestão Geral de equipes multidisciplinares das operações de vendas, cobrança, retenção, SAC, help desk, ouvidoria, back office e logística reversa com foco em seguros residenciais, proteção para aparelhos celulares, seguro para automóveis, garantia estendida, proteção financeira e acidentes pessoais;
- Análise dos processos de vendas e sinistro com apresentação mensal de resultados;
- Relacionamento com clientes para análise dos aspectos comerciais e viabilização de novos negócios;
- Desenvolvimento de estratégias com foco na otimização dos custos, gerenciamento de KPI's, redesenho dos fluxos da área, estratégias para satisfação dos clientes e maximização dos resultados.

2007 – 2008

SENARC LTDA.

Empresa nacional de médio porte do segmento de terceirização de Contact Center.

⇒ **Gerente de Operações | Carrefour**

Gerenciamento das equipes das operações de SAC (0800, e-mails e chat online), Pesquisa e Telemarketing do Cliente Carrefour, desenvolvendo:

- Liderança geral, capacitação e motivação das equipes;
- Avaliação de custos e dos valores das PAs (Postos de Atendimento), controle de SLA, taxas de *turn over*, absenteísmo e demais métricas da operação;
- Confecção diária de relatórios de produtividade e mapeamento de dados para a diretoria e o cliente.

2000 – 2006

DANONE LTDA.

Empresa multinacional francesa de grande porte do segmento alimentício.

Chefe de Serviços ao Consumidor

Responsável pelas equipes de SAC, Televendas e Canal de Vendas ao Consumidor Final, promovendo:

- Reestruturação do setor, redefinição das equipes e dimensionamento de infraestrutura;
- Planejamento e controle de TMA, filas, controle mensal budget, níveis serviço, taxa abandono, pausas e métricas;
- Pesquisas de mercado relacionadas à concorrência e desenvolvimento de estudos de potencial de vendas por região para suportar as políticas comerciais e ampliação do negócio.

1997 – 2000

UNILEVER BRASIL LTDA. DIVISÃO ELIDA GIBBS.

Empresa multinacional holandesa de grande porte do segmento de personal care.

⇒ **Supervisora de Atendimento**

Supervisão e acompanhamento do atendimento de uma equipe de 12 funcionários, realizando:

- . Elaboração de scripts, treinamento de colaboradores e materiais de apoio;
- . Acompanhamento e avaliação das ligações para desenvolvimento de feedbacks de atendimento;
- . Contato com a área médica da empresa para sofisticar o atendimento e interagir com rapidez nas reclamações graves em relação a questões de saúde e diagnósticos médicos;
- . Criação de textos e informativos ao consumidor.