



ANA CAROLINA VARGAS

CONTATO

Rua Espírito Santo, 346,
Montenegro, Rio Grande do Sul
95780000

Celular: 51997313882
anacarol_vargas17@hotmail.com

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Esperado em Junho 2024
Pós Graduação Liderança, Gestão
de Pessoas com Ênfase em
Marketing e Diversidade: Liderança,
Diversidade e Mkt

Universidade Descomplica, São
Paulo, Sp
• Pós-graduação em [\[Área\]](#)

Julho 2021
Tecnólogo em Processos
Gerenciais: Processos como um
todo.
Uniftec, Novo Hamburgo, RS

Fevereiro 2014
Técnico em Mecânica: Mecânica
Industrial
Sinodal Progresso, Montenegro ,
RS

IDIOMAS

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com experiência de 15 anos na área Comercial, com amplo conhecimento do mercado. Capaz de estabelecer um bom relacionamento com equipes e clientes, garantindo a satisfação com os serviços prestados e o alcance das metas. Além da experiência de gestão de equipe de vendas a qual vem tendo bons resultados com premiações regionais.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Março 2021 - Atual

Líder de Relacionamento com Clientes, Sesc Montenegro,
Montenegro, RS

- Gestão da equipe de funcionários, atuando no recrutamento, treinamento e liderança diária.
- Prestação de um atendimento humanizado ao cliente, garantindo a satisfação com o serviço com serviços de venda e pós venda seja presencial, telefone, WhatsApp ou redes sociais.
- Apoio na resolução de conflitos, buscando negociar acordos benéficos a ambas as partes.
- Uso de ferramentas de gestão como CRM
- Gestão de projetos da Unidade Operacional (Pacote Turístico, Temporada de Férias e Gestão da Marca)
- Lançamento de notas fiscais, abertura e fechamento do caixa, gestão da tesouraria e financeiro PF da unidade operacional.
- Facilitadora de TI da Unidade Operacional com foco na resolução de problemas da unidade.
- Definição de planos, metas e cronogramas de atividades, a fim de concluir os projetos dentro do prazo.
- Resolução de problemas dos clientes, mantendo a gentileza e a calma em momentos de estresse.
- Planejamento e execução de atividades conforme os prazos estabelecidos, contribuindo para o bom andamento das operações.
- Apoio em tarefas administrativas, incluindo alimentação de planilhas, organização de documentos e controle de contas, otimizando a rotina da equipe.
- Criação de planilhas e relatórios, facilitando o acompanhamento das atividades pela equipe.
- Participação em dinâmicas de grupo e demais iniciativas da empresa para os funcionários, buscando fortalecer o espírito de equipe.

Inglês	B2
Intermediário	
Espanhol	B2
Intermediário	

CERTIFICAÇÕES

- Immersion Three Days, imersão no idioma inglês com nativos.
- Curso de Interpretação da Norma NBR ISO 9001:2015
- Curso de Primeiros Socorros - Lei Lucas
- Curso de LGPD

Dezembro 2020 - Atual

Agente de Atendimento ao Cliente, Sesc, Montenegro, RS

- Utilização de técnicas de vendas consultivas (persuasão, negociação e fechamento) para entender as necessidades dos clientes e recomendar ofertas relevantes.
- Superação das metas de faturamento através da promoção de serviços durante os contatos de acompanhamento venda e pós-venda.
- Elaboração de formas de divulgação dos serviços através de plataformas digitais.
- Abertura de chamados junto ao MKT e agência para execução de projetos voltados a Comunicação.
- Gerenciamento da carteira de clientes utilizando CRM.
- Venda ativa e receptiva nos principais canais da Unidade Operacional.

Novembro 2018 - Dezembro 2020

Auxiliar Administrativo vendas, Senac Tech, Porto Alegre, RS

- Esclarecimento de dúvidas dos clientes durante o atendimento e auxílio na escolha dos produtos adequados.
- Atendimento híbrido em diferentes canais, realizando o processo de vendas no ambiente on-line ou físico escolhido pelo consumidor, buscando atender às demandas de maneira personalizada.
- Participação em reuniões periódicas com a equipe de vendas, gerência e supervisores, discutindo métodos e estratégias que contribuíssem para otimizar as rotinas da empresa.
- Responsável pelo atendimento pós-venda, melhorando a experiência dos clientes com os produtos ou serviços contratados para fidelizá-los.
- Prospecção ativa de novos clientes com base em conhecimentos técnicos especializados, alcançando resultados positivos para aumentar o número das vendas por telefone e WhatsApp

Dezembro 2017 - Novembro 2018

Customer Success, The Fools, Novo Hamburgo, RS

Startup de imersão em idiomas onde realizei as vendas de períodos de imersão com hospedagem, atendendo diversos perfis de clientes do Brasil e do Mundo. Contato direto com voluntários nativos (Inglaterra, Canadá, França, Espanha e Rússia).

Utilizando ferramentas como RD Station, CRM, Inside Sale - pipedrive -, Social Media e vendas por WhatsApp e telefone onde alcançava os resultados acima da média.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Habilidades de persuasão, negociação e fechamento.
- Autodidata na aprendizagem de softwares e hardwares.
- Habilidades de relacionamento e
- Facilidade de relacionamento interpessoal com os clientes e a equipe
- Sensibilidade e respeito com as preferências dos clientes

negociação com equipes e clientes

• Paciência e resiliência em
situações de estresse com clientes

CONQUISTAS E DISTINÇÕES

- Supervisão de uma equipe com 4 membros.
- Uso do office (Powerpoint, Excel e Word) para criação de apresentações voltadas à área comercial.
- Análise de resultados e apresentações mensais a equipe e gestão.
- Aumento de 45% na receita anual da empresa através da implementação da gestão de equipe para estimular as vendas.