

KELLY CRISTINA FRANÇA SCHIMIDT

kelly.tfranca@gmail.com

Rua Pe. Jeronimo Vermim, 204 Bloco A apto 101
São Paulo, SP – Zona Sul – 04180-020

(11) 94717-1900
37 anos, casada, brasileira

OBJETIVO: INSTRUTOR DE TREINAMENTO

QUALIFICAÇÕES

- Iniciativa, flexibilidade para trabalho em equipe, adaptabilidade, dinamismo, organização, proatividade, fluência verbal e escrita, bom relacionamento interpessoal. Disposição para aprender e crescer;
- Experiência em rotinas de treinamento, desde a preparação, desenvolvimento e aplicação de treinamentos e atividades teóricas para capacitação da operação em atendimento em formação inicial;
- Atualização de conteúdos de treinamentos setup, atividades administrativas relacionadas às turmas treinadas;
- Levantamento de LNT's e trabalho em campo, afim de aprimorar e aproximar a operação do cliente final;
- Experiência em rotina de análises e controle de indicadores.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES

Empresa de serviços de comunicação móvel – telecomunicações.

JAN/2004 - ATUAL

Instrutor de Treinamento

- Responsável por desenvolver o canal varejo (lojas próprias, quiosques) por meio de ações para incremento de produtividade e melhorias no atendimento ao cliente. Orientação na busca da satisfação do cliente, rentabilidade da operação, desenvolvimento de pessoas e a eficiência operacional.
- Dentre as principais ações estão: acompanhamento dos atendimentos, análise de cumprimento das 4 etapas da venda (abordagem, sondagem, argumentação e fechamento), feedback dos atendimentos e treinamentos técnicos/comportamentais.
- Capacitação de novos colaboradores em sala, treinamento técnico e comportamental.
- Construção de materiais técnicos e comportamentais para o público de varejo.

Analista de Atendimento Pessoal ao Cliente

- Atendimento à clientes e não-Clientes, buscando sanar problemas diversos de dúvidas de manuseio de aparelhos, troca de planos, dúvidas em faturas, contestação de valores, ações de retenção, priorizando sempre a satisfação do cliente. Experiência de caixa, recebimento de valores (sistemas Smart e Gemco), pagamentos de faturas.

TELEFUTURA TELEMARKETING S/A

Empresa de telemarketing

AGO/2003 – JAN/2004

Operador de Telemarketing

- Responsável por receber ligações de clientes/empresas, solucionar problemas e fornecer informações referentes a dúvidas gerais.

CONNECT TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Empresa de cabeamento de telefonia

SET/2011 – JUL/2013

Auxiliar de Escritório

- Responsável por entrega de uniforme e EPI's aos colaboradores, acompanhamento de relatórios de viagens, controle de funcionários em obra, controle de gastos com telefonia e despesas extras.

- Agendamento e ata de reuniões, contato direto com os diretores e clientes, suporte aos gerentes de obras e controle de pessoal, emissão de relatórios, planilhas de controle de gastos.
- Registros dos clientes e previsão do fluxo de caixa, preparar e providenciar a folha de pagamento dos funcionários da empresa, recolher impostos e encargos sociais.

OFICINA CONTÁBIL TEXAS S/C LTDA
Escritório contábil

ABR/1998 – DEZ/2000

Auxiliar de Escritório

- Admissões, folhas de pagamento, rescisões, férias, carta de aviso prévio e advertência, apontamento de cartão de ponto, levantamento de documentação para FGTS, INSS, aposentadoria, fechamento de empresa, digitação de cartas e memos.
- Atender telefonemas, organizar documentos, elaborar cartas e e-mails, organizar arquivos, elaborar e alimentar planilhas de controle.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação: Propaganda e Marketing. Universidade Paulista (UNIP) – 2007

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- Curso de Oratória – Methodus – Aprimorando Talentos
- Inglês básico
- Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Windows)

Cursos FGV Online:

- Excelência na Retenção de Clientes, Controle de Churn e Retenção de Clientes, Técnicas de Negociações de Vendas, Gestão de Pessoas, Inovação e Criatividade, Liderança, Resolução de Problemas e Tomada de Decisão.