

DANIELA GONÇALVES DOS SANTOS

Solteira – 27 anos

E-mail: danielags1993@gmail.com

Rua: Sebastião Sarmiento mena, 33

Bairro: Jardim Vergueiro – São Paulo, SP

Objetivo:

Atendimento ao cliente

Formação

Gestão em Marketing – UNIP Universidade Paulista

Experiência

Analista de Suporte/Implantação – 04/2018 até o momento Auditto Tecnologia

Responsável pela satisfação do cliente e todo processo da área.

Atendimento/ Relacionamento com o cliente buscando informações de feedback;

Responsável pela negociação e kick off com o cliente para implantação do sistema, participação em reuniões e projetos;

Inter-relação com a área comercial;

Acompanhamento de eventuais problemas técnicos junto ao setor de desenvolvimento;

Utilização da ferramenta CRM para acompanhamento e atualização de projetos de implantações em andamento;

Habilitação de contas, parametrização, liberação de acessos e módulos contratados;

Participação em reuniões de planejamento para o sucesso do cliente;

Elaboração de relatórios para apresentação a diretoria.

Pós Vendas – 04/2016 a 07/2017

EICON Inteligência em controles (Nacional: Brasileira de grande porte/segmento: tecnologia – software)

Profissional com experiência em sistema para Gestão Pública.

Atuação como Analista de Pós-Vendas do sistema tributário ISSQN (GissOnline e NFS-e sped) visando fidelizar clientes,

Acompanhamento de ações para aumento de arrecadação do município;
Acompanhamento e andamento de ofícios;
Identificar suas necessidades e acompanha reclamações e dúvidas até a solução, com objetivo de estreitar o relacionamento e desenvolver ações de melhorias e estabelecer uma relação de colaboração com os clientes;
Acompanhamento diário, visitas técnicas buscando informações e feedback;
Acompanhamento de ordens de serviço;
Elaboração de plano de trabalho para o cliente;
Identificação de oportunidades para a venda de novos produtos;
Acompanhamento de vencimento dos contratos;
Levar propostas de renovação;
Controlar prazos de implantação de módulos adicionais tais como, fiscalização, cartório, educação e nota fiscal avulsa; Monitoramento de interface;
Acompanhamento de implantação de novas funcionalidades; Demonstração do potencial dos sistemas e incentivo à utilização máxima.

Auxiliar Administrativo- 11/2014 a 03/2016

EICON Inteligência em controles (*Nacional: Brasileira de grande porte/segmento: tecnologia – software*)

Responsável por verificar a entrada e saída de correspondências;
Emissão, recebimento e envio de documentos;
Atendimento ao cliente via telefone e e-mail (SAC);
Manter a organização e atualização dos contatos e cadastros da empresa;
Emissão de nota fiscal eletrônica;
Escrituração fiscal;
Encerramento de competência/ emissão de guia
Emissão e conferência de livro fiscal
Utilização do pacote office e Outlook;
Centralizar dados quantitativos, estatísticos e serviços, para confecções de relatórios e documentos; Consolidação de documentação;
Controle de recebimento e elaboração de fatura;
Elaboração de comparativos;
Suporte à área de gestão, auxílio a área de Consultoria, Pós-Vendas e comercial.

Atendente Help Desk (Suporte ao usuário) – 03/2011 a 10/2014
EICON Inteligência em controles (*Nacional: Brasileira de grande porte/segmento: tecnologia – software*)

Responsável pelo atendimento operacional ativo e receptivo a contribuintes, usuários dos sistemas GissOnline, ICADONLINE e Ginfes.

Auxílio na utilização do sistema (escrituração fiscal, encerramento de competência, emissão de guia, emissão de livro fiscal, emissão de nota NFS-e)

Análise de retenção de ISS, Verificação de legislação do município,

Abertura, análise e teste de ordens de serviços.

Responsável pelos relatórios e indicadores do departamento.

CURSOS

Customer Success- Como Conquistar e Manter Clientes

Instituição: Sebrae

Ano de Conclusão: 2019