



Renata Elias Ghiraldello

40 anos · 1 filha · Solteira

CONTATO:

Endereço:

Zona Sul – São Paulo – SP

E-mail:

renataeg@hotmail.com

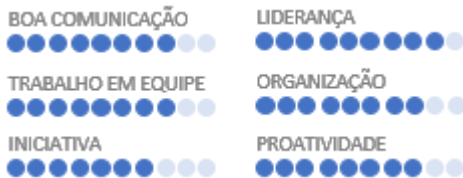
Telefone:

(11) 99844-7303

QUALIFICAÇÕES:

Profissional com mais de 10 anos de experiência em atendimento ao cliente, com foco na satisfação e fidelização de clientes. Atuei em diversos segmentos, e estou disponível para novos desafios, sejam em atividades no qual já apresento ter experiência, sejam em atividades que requerem novos aprendizados.

HABILIDADES:



EDUCAÇÃO:

- **GESTÃO DA SAÚDE** – Pós-Graduação
BSP Business School São Paulo
CONCLUSÃO DEZ/16
- **CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO** - Graduação
Universidade Anhembi Morumbi
CONCLUSÃO DEZ/03

CURSOS COMPLEMENTARES:

- **DESIGN THINKING**
Cubo Itau - (Workshop 1 dia) – 2017
- **OS 7 HÁBITOS DAS PESSOAS ALTAMENTE EFICAZES – PROGRAMA PARA GESTORES**
Franklin Couvey – (Curso completo) – 2009

EXPERIÊNCIA:

- **OMNI SOLUÇÕES FINANCEIRAS** – ABR/2017 – FEV/2018
Analista de Demanda Sênior
Implantação do departamento de Experiência do Cliente, desenvolvimento dos processos para captação das informações para análise e ações necessárias para mudança de processos junto aos demais departamentos da empresa com o objetivo de melhorar a experiência do cliente. Ponto focal na implantação do CRM e desenho de todos os processos que fazem parte da jornada do cliente junto à empresa.
- **INTERPLAYERS SOLUÇÕES INTEGRADAS - PHARMALINK** – JUN/2014 – MAR/2016
Coordenadora de Atendimento
Responsável pela coordenação de uma equipe com aproximadamente 150 colaboradores, divididos entre atendimentos ativos, receptivos e atividades de Back Office, e pelas atividades administrativas e operacionais da Central de Atendimento, tais como relatórios, elaboração de documentações, definições de metas, fechamentos financeiros, premiações, contratações e demissões, treinamentos, monitorias, entrega e apresentação de resultados aos clientes, gestão de contratos, incluindo o relacionamento direto com as Indústrias Farmacêuticas, Farmácias e Distribuidores de Medicamentos.
- **ePHARMA PBM DO BRASIL S/A** – MAI/2007 – DEZ/2013
Gerente de Operações
Responsável por gerenciar o Departamento de Operações, composto por aproximadamente 200 funcionários, incluindo as áreas de Call Center, Back Office e Reposição de Medicamentos e pelas atividades administrativas e operacionais da Central de Atendimento, tais como relatórios, elaboração de documentações, definições de metas, fechamentos financeiros, premiações, contratações e demissões, treinamentos, monitorias, entrega e apresentação de resultados aos clientes, gestão de contratos, incluindo o relacionamento direto com as Indústrias Farmacêuticas, Farmácias e Distribuidores de Medicamentos. Toda implantação de novos clientes e novos distribuidores era feita pela área Operacional, que também atuou no desenvolvimento do projeto de um novo sistema para o departamento, além de ter conduzido todo o processo de terceirização do Call Center da empresa.

SOFTWARES:

