

**Ana Selma Viana da Silva**  
**Casada- Brasileira- 40 Anos**

Rua: Armando Pinelli-262-Bloco-1- apto 132  
Taboão- Diadema- CEP: 09930-310 São Paulo  
Cel. 11-96993-6465 Oi  
E-mail: annaoliveiraviana@yahoo.com.br

**OBJETIVO**

Áreas administrativas, Atendimento ao cliente, Recepcionista e Outros.

**FORMAÇÃO ACADÊMICA**

**Técnico em Administração de Empresas**

ETEC Getúlio Vargas

Conclusão: Em 2011

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

**Omron Healthcare Brasil Ind. E Com. de Produtos Médicos LTDA**

**Cargo:** Assistente de Atend. Ao Consumidor

**Período:** 08/2006 à 12/2018

**Luz Color Foto processamento LTDA**

**Cargo:** Balconista

**Período:** 05/1999 à 03/2003

**Drogaria São Paula LTDA**

**Cargo:** Repositora de loja e Op. de Caixa

**Período:** 11/1996 à 06/1997

**QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS**

- Atendimento ao cliente Via Telefone, E-mail, Chat e (Algumas vezes presencial)
- Cadastramento de dados em sistema CRM
- Filtrar e monitorar os tickets em aberto ( SLA Vencidos)
- Filtrar ligações e direcionar ao setor responsável
- Acompanhar as solicitações e retornar ao cliente com uma tratativa
- Apoio a Equipe interna de Call Center
- Conhecimentos de Informática: Word, Excell e Power Point;
- Boa comunicação e facilidade de lidar com pessoas;
- Ótimo desempenho em trabalho em equipe;
- Esclarecimento de dúvidas e procedimentos interno e externo

**INFORMAÇÃO ADICIONAIS**

Sou responsável, organizada, dedicada e com uma pitada de perfeccionismo sempre estou apta a aprender e tenho facilidade a me adaptar as mais diversas mudanças.

Pontos Fortes: Dinamismo, Proativa, Empatia, boa influência verbal, espírito de equipe, de fácil relacionamento interpessoal e busca por novos desafios.

