




PERFIL

Habitado com liderança de equipe, atuando nessa modalidade por mais de 10 anos. Experiência com vendas e atendimento ao cliente, atualmente coordenando uma equipe de mais de 30 colaboradores.

CONTATOS

 willianalvess@icloud.com

 +55 48 99856-2503

 São Ludgero/SC, Brasil

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Experiência na coordenação comercial, operacional e administrativa

Gestão de processos e projetos

Planejamento estratégico de atendimento ao cliente e comercial

Gestão de pessoas

HABILIDADES

Experiência com pacote Office (em especial Excel)

Ótima redação e comunicação

Flexibilidade de horário e disponibilidade para viagens

Carteira de habilitação – categoria AB

Willian

Alves da Silva

EXPERIÊNCIA

- 2006 – 2008 **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ**
ESTÁGIÁRIO
Atuava na Direção do Fórum, com recepção de advogados e clientes e Vara da Família, Cível e Anexos.
- 2008 – 2015 **CARTÓRIO CÍVEL E ANEXOS DE SANTA MARIANA-PR**
ESCREVENTE JURAMENTADO
Responsável pelo Cartório e pela Direção do Fórum. Atuava com auxílio dos Juízes em audiências e realizava junto a equipe o atendimento de advogados e cumprimentos dos processos da vara Cível, Família e Anexos.
- 2015 – 2022 **ATEKY INTERNET EIRELLI**
COORDENADOR DE VENDAS E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
*Coordenação de uma equipe com mais de 30 colaboradores com o setor de vendas e atendimento ao cliente.
*Responsável pelos 13 pontos de atendimento.
*Responsável por apresentar resultados através de relatórios e gráficos à direção.
*Admissão e demissão de colaboradores.
*Responsável pelas licitações (representação da empresa e fase de lances).

EDUCAÇÃO

- 2005 – 2007 **COLÉGIO ESTADUAL JOAQUIM MARIA MACHADO DE ASSIS**
ENSINO MÉDIO
Ensino Médio concluído em 2007.
- 2014 – 2016 **UNOPAR**
DIREITO
Curso superior incompleto. O mesmo foi interrompido com a mudança para Santa Catarina.

REFERÊNCIAS

RH ATEKY INTERNET

ATEKY INTERNET EIRELLI
48 3191 0101
atendimento@ateky.com.br

ADRIELI FERREIRA LOCH

PESSOAL
48 99996-5793
adriellyloch67@gmail.com

Willian

Alves da Silva

EXPERIÊNCIAS GERAIS



Gestão de pessoas

- Contratação e dispensa de colaboradores.
- Organização do fluxo de trabalho e do setor em geral.
- Controle dos pontos de atendimento.
- Controle do atendimento em plataforma online e presencial.
- Controle do Call Center da empresa.
- Treinamento de boas práticas no atendimento ao cliente.



Gestão de processos e projetos

- Responsável na tomada de decisões direcionadas ao setor
- Participação nas decisões de outros setores com ideias e participação ativa em processos terceiros
- Criação e manutenção de scripts para chatbots no atendimento ao cliente
- Acompanhamento de métricas e gestão de atendimento ao cliente



Comercial e vendas

- Experiência com departamentos de vendas e comercial em telecom.
- Treinamento de vendedores via telefone e online.
- Treinamento com atendimento presencial
- Estudo de mercado para aplicação de preços e boas práticas de venda
- Acompanhamento através de relatório e apresentação para tomada de decisões

IXC SOFT



Participação de implementação do sistema

- Parametrização geral do sistema
- Criação de planos de negociação, venda e velocidade
- Ajuste de Prospecção, Negociação e Leads
- Criação de processos para uso nos atendimentos do sistema



Gerenciamento do sistema

- Extração de relatórios para acompanhamento da equipe
- Uso do sistema para aplicação de comissão
- Criação de usuários e suas permissões para acesso ao sistema
- Experiencia na área financeira do sistema
- Conhecimento na configuração fiscal do sistema