

ELISA ABREU



Dados pessoais

- Nome**
Elisa Abreu
- Morada**
Porto, Portugal
- E-mail**
exemplo@cvmaker.pt
- LinkedIn**
<https://www.linkedin.com/elisa-abreu>

Competências

- Apoio ao Cliente
- Entrada de Dados
- Relatórios
- Formação e Tutoria
- Resolução de Conflitos
- Software CRM (Salesforce, Hubspot, Zoho)

Idiomas

- Português ● ● ● ● ●
- Inglês ● ● ● ● ●

Agente de Call Center focada no cliente, fluente em português e inglês, com um histórico comprovado de prestação de serviços de excelência. Possui excelente capacidade de lidar com situações desafiantes e mantém sempre uma atitude positiva. O seu objetivo é atingir elevados níveis de satisfação do cliente e contribuir para o sucesso da empresa.

Experiência profissional

Gestora de Call Center mar 2020 - Presente
ManPower Group, Porto

Gere uma equipa de 10 agentes, fornecendo orientação, formação e feedback sobre o desempenho. Lida com problemas de clientes em escalada e resolve conflitos, transformando clientes insatisfeitos em defensores da marca. Utiliza o software CRM (Salesforce) para acompanhar as interações dos clientes e fornecer soluções personalizadas.

- Obteve um índice de satisfação do cliente de 95% através da resolução eficaz de problemas e de uma comunicação excepcional.
- Ajudou no desenvolvimento e implementação de novas estratégias de atendimento ao cliente, resultando num aumento de 20% na produtividade da equipa.

Agente de Call Center fev 2018 - jan 2020
Teleperformance, Vila Nova de Gaia

Prestou um serviço ao cliente de alta qualidade por telefone, email e chat, respondendo a questões, problemas e feedback. Manteve um tempo de atendimento de chamadas abaixo da média da empresa, garantindo uma prestação de serviços eficiente. Ajudou a criar guiões de chamadas e artigos da base de conhecimentos para novos agentes.

- Dominou o sistema CRM da empresa, assegurando registos de clientes precisos e atualizados através de uma manutenção diligente.
- Completou com sucesso uma formação abrangente em serviço profissional ao cliente e operações de call center.

Educação e Formação Profissional

Resolução e Mediação de Conflitos jan 2020 - mar 2020
Associação de Centros de Atendimento de Portugal, Porto

Curso de Formação Atendimento ao Público e Telefónico jun 2018 - nov 2018
Escola Profissional da Maia, Maia

Certificação de Excelência no Atendimento ao Cliente jan 2018 - mar 2018
Instituto de Formação Profissional, Aveiro

Referências

Referências disponíveis mediante pedido