

CAROLINA MUSTUR

MARKETING E GESTÃO

☎ 937455362 ✉ c.mustur@hotmail.com [in /in/carolinamustur](#)
! Atestado Multiusos 60% [Elegível: Medida Emprego Sustentável - IIEFP](#)

APRESENTAÇÃO

Com mais de 7 anos de experiência em Marketing e Gestão em diversos setores, desenvolvi e aprofundi vastas competências profissionais. Esta trajetória fortaleceu a minha capacidade de adaptação a novas mudanças/situações e cultivou a iniciativa necessária para enfrentar desafios com confiança. Ávida por conhecimento, valorizo a colaboração e a inovação, procurando continuamente formas de melhorar e contribuir para o sucesso dos projetos em que estou envolvida.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

TÉCNICA DE MARKETING

Linkcb, Lda. | Viana do Castelo | fev. 2022 a fev. 2023

- Criação e implementação do Plano de Crescimento da Marca através da expansão para novos mercados;
- Implementação de dinâmicas de promoção comercial e operacionalização de eventos empresariais;
- Identificação e otimização dos processos internos e sistemas comerciais online (E-Commerce);
- Gestão da arquitetura da marca e do Plano de Aquisição e Retenção de Clientes.

TÉCNICA DE MARKETING E VENDAS

KGS Diamond, Lda. | Viana do Castelo | set. 2019 a set. 2020

- Criação de um Plano Estratégico Go-To-Market - Marketplace Amazon España (E-Commerce);
- Prospecção de mercado e criação de Planos de Ação com vista à exploração de novas oportunidades de negócio;
- Análise e resposta aos circuitos promocionais com base nas vendas e ações da concorrência;
- Lançamento de produtos e ativação da marca em diferentes canais: distribuição B2B e canais digitais.

ASSISTENTE TÉCNICA DE E-COMMERCE | CUSTOMER EXPERIENCE

Auchan Portugal, SA. | Vila Nova de Gaia | set. 2018 a dez. 2018

- Análise e apresentação de propostas de melhoria à estratégia de CRM multicanal;
- Apoio no redesenho de processos organizacionais para otimização do modelo de Picking e Click & Collect;
- Avaliação e apresentação de recomendações de correções do workflow da estratégia PP&S (Pick, Pack & Ship).

TÉCNICA DE VENDAS

Empresa Manpower | Viana do Castelo | nov. 2015 a set. 2017

- Estabelecimento e desenvolvimento de relações comerciais;
- Gestão de relação com o cliente e adaptação do produto/serviço às suas necessidades.

BUSINESS DEVELOPER

ALAAR - Associação Sem Fins lucrativos | Ponte de Lima | fev. 2013 a jun. 2015

- Dinamização de iniciativas para a sustentabilidade financeira e visibilidade da Associação a longo prazo;
- Identificação de potenciais parceiros estratégicos, estabelecimento de protocolos e realização de parcerias;
- Colaboração na elaboração e acompanhamento da implementação do Programa de Fidelização dos Associados;
- Participação no desenvolvimento de ferramentas de promoção comercial - conceção, implementação e divulgação.

GESTÃO DE PROJETOS

Câmara Municipal | Viana do Castelo | out. 2012 a jun. 2013

- Participação na criação e execução de Projetos de Valorização e Promoção da entidade;
- Desenvolvimento de ações regulares de Benchmarking competitivo e funcional aos principais players do mercado;
- Apoio no Plano de Redefinição de serviços, tal como o desenvolvimento e cumprimento do roadmap estratégico;
- Acompanhamento na gestão de riscos através da análise de métricas e follow-up na execução das soluções.

EDUCAÇÃO

MESTRADO | Marketing

Faculdade de Economia, Universidade do Porto (FEP) | 2020

Dissertação: O impacto do uso do *chatbot* na Intenção de Recompra do consumidor.

LICENCIATURA | Gestão Cultural

Instituto Politécnico de Viana do Castelo | 2013

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR (mais relevante)

2014: Técnica de Informática, Sistemas (50h) - Ancorensis, Cooperativa de Ensino

2014: Elaboração de Projetos Criativos (150h) - ARAAM

2013/2014: Técnicas de Vendas (250h) - GTI - Gestão, Tecnologia e Inovação S.A.



COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Criação e Gestão de Projetos
- Estratégia Empresarial
- Gestão da Marca
- Gestão e Melhoria Contínua
- Content Marketing

INFORMÁTICA

- Microsoft Excel, Word, PowerPoint
- CRM Software (Sage X3)
- Wordpress

LÍNGUAS

- Português | Nativo
- Inglês | Compreensão oral/escrita B2/C1
Expressão oral/escrita B1
[A frequentar curso na ILNova](#)
- Espanhol | Básico

PUBLICAÇÕES

- O Uso dos *chatbots* em lojas *online* e o envolvimento dos consumidores.

Artigo em Livro de Atas: Simpósio de Engenharia Informática 2019 (SEI'19)

Autores: Carolina Mustur, Catarina J. M. Delgado e Ana Torres

ISBN: 978-989-54758-0-3

VOLUNTARIADO

- **Co-fundadora**
Abr. 2013 a Mar. 2014
Projeto/Associação Gatos de Ninguém
Viana do Castelo
- **Assistente de Projeto Cultural**
Oct. a Dez. 2011
8º Encontro Internacional das Artes
Inst. Politécnico de Viana do Castelo