

# CAROLINAMUSTUR

## MARKETING E GESTÃO

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

### APRESENTAÇÃO

Os anos de experiência em Marketing e Gestão em diversos setores de mercado permitiram-me desenvolver e aprofundar vastas competências profissionais, desde o Desenvolvimento de Projetos até à Criação e Gestão de Planos de Crescimento. Pró-ativa, com fortes capacidades de organização e comunicação, e ávida por conhecimento.

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

#### TÉCNICA DE MARKETING

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

- Criação e implementação de 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, e promoção de melhorias no uso de recursos;
- Gestão do Plano de Aquisição e Retenção de Clientes.

#### TÉCNICA DE MARKETING

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

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

#### ASSISTENTE DE E-COMMERCE

Auchan Portugal, SA. | Vila Nova de Gaia | Set. a Dez. 2018

- Análise e apresentação de propostas de melhoria à estratégia de CRM multicanal;
- Redesenho de processos organizacionais para otimização do modelo de Picking e do modelo Click & Collect;
- Avaliação e 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 da relação com o cliente, e adaptação de produtos/serviços às suas necessidades

#### BUSINESS DEVELOPER

ALAAR - Associação Sem Fins Lucrativos | Ponte de Lima | Fev. 2013 a Jun. 2015

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

#### GESTÃO DE PROJETOS

Câmara Municipal | Viana do Castelo | Out. 2012 a Jun. 2023

- 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

#### 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
- Comunicação de Marketing
- Gestão e Melhoria Contínua

### INFORMÁTICA

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

### LÍNGUAS

Português | Nativo

Inglês | Intermédio

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
- **Gestão de Atividades**  
2013  
ALAAR - Ass. Sem Fins Lucrativos  
Ponte de Lima
- **Assistente de Projeto Cultural**  
Oct. a Dez. 2011  
8º Encontro Internacional das Artes  
Inst. Politécnico de Viana do Castelo