

# LAURO AMERICANO SANT'ANNA

lauroamstneto@gmail.com

+351 910 623 299 | Maia, Porto, Portugal

[www.linkedin.com/in/laurosantanna](http://www.linkedin.com/in/laurosantanna)

Profissional trilingue (inglês, espanhol e português) com experiência internacional em suporte de escritório, análise de dados e atendimento ao cliente, tendo atuado nos setores de mídia, empresas de tecnologia, marketing de campo e bancário. Com um histórico de sucesso de assistência a empresas com funções de escritório e recepção. Profissional altamente analítico, organizado e orientado a resultados, com forte capacidade de lidar com eficiência em situações de ritmo acelerado e de alta pressão, garantindo a satisfação do cliente e a resolução de problemas.

## ESCOLARIDADE

<b>PÓS-GRADUAÇÃO EM MARKETING DIGITAL</b> , IPAM, PORTO – PORTUGAL	ABR 2023 - Presente
<b>ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS</b> , NATIONAL LEARNING NETWORK, DUBLIN – IRLANDA	MAR 2020 – OUT 2020
<b>CONTABILIDADE</b> , BALDOYLE TRAINING CENTRE, DUBLIN – IRLANDA	OUT 2019 – DEZ 2019
<b>BACHARELADO EM MARKETING</b> , UNIVERSIDADE PAULISTA, SAO PAULO – BRASIL	FEV 2010 – MAI 2014

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

**ATENDIMENTO AO CLIENTE MERCADO DO REINO UNIDO | CONCENTRIX | PORTO, PORTUGAL** DEC 2022 - Presente

- ATINGIR METAS DE VENDAS ESPECÍFICAS E MAXIMIZAR AS OPORTUNIDADES DE VENDAS EM CADA VISITA
- USE SCRIPT E/OU TÉCNICAS DE SONDAÇÃO PARA DETERMINAR AS NECESSIDADES DO CLIENTE E OFERECER O PRODUTO OU SERVIÇO MAIS ADEQUADO PARA ATENDER ÀS SUAS NECESSIDADES
- MANTER AMPLO CONHECIMENTO DE PRODUTOS, PREÇOS, PROMOÇÕES E PROCEDIMENTOS
- GARANTIR QUE O SERVIÇO ENTREGUE AOS NOSSOS CLIENTES ATENDA ÀS METAS CONTRATUAIS DE VENDAS E OUTROS INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO ('KPIs')
- CUMPRIMENTE OS CLIENTES DE MANEIRA CORTÊS, AMIGÁVEL E PROFISSIONAL, USANDO PROCEDIMENTOS ACORDADOS
- OUVIR ATENTAMENTE AS NECESSIDADES E PREOCUPAÇÕES DOS CLIENTES; DEMONSTRAR EMPATIA ENQUANTO MAXIMIZA A OPORTUNIDADE DE CONSTRUIR RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
- ESCLARECER OS REQUISITOS DO CLIENTE; SONDAR PARA ENTENDER, USAR FERRAMENTAS E RECURSOS PARA FORNECER RESOLUÇÃO ADEQUADA AO CLIENTE
- PREPARAR UM TRABALHO COMPLETO E PRECISO, INCLUINDO ANOTAÇÕES DE CONTAS APROPRIADAS, CONFORME NECESSÁRIO
- PARTICIPAR DE ATIVIDADES DESTINADAS A MELHORAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE E O DESEMPENHO DE VENDAS
- RESPONDA A PERGUNTAS DE COBRANÇA FALANDO SOBRE COMPONENTES DE CONTAS DE CLIENTES

**ATENDIMENTO AO CLIENTE MERCADO ESPANHOL | SITEL GROUP | PORTO, PORTUGAL** NOV 2021 – NOV 2022

- CUMPRIR AS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DA EMPRESA PARA ATENDER AOS REQUISITOS ESTATUTÁRIOS DE QUALIDADE E NEGÓCIOS COM A ESTRATÉGIA E OS OBJETIVOS GERAIS.
- RESPONSÁVEL POR LIDAR COM TODAS AS DÚVIDAS DOS CLIENTES, GARANTINDO OS MAIS ALTOS NÍVEIS DE SERVIÇO AOS CLIENTES.
- ATENDER CHAMADAS RECEBIDAS E E-MAILS DENTRO DAS DIRETRIZES/METAS ESTABELECIDAS PELO CLIENTE E GESTÃO DO CONTACT CENTER
- CONCLUIR AS TAREFAS DIÁRIAS CONFORME ALOCADO DE MANEIRA EFICIENTE E OPORTUNA
- MANTER A PRECISÃO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES DOS CLIENTES NO BANCO DE DADOS
- FORNECER UM SERVIÇO EFICIENTE E AMIGÁVEL PARA A COMUNIDADE MUNDIAL
- SER O PRIMEIRO PONTO DE CONTATO PARA LIDAR E RESOLVER RECLAMAÇÕES DE CLIENTES
- IDENTIFIQUE E ENCAMINHE PROBLEMAS ADEQUADAMENTE
- COMPOHA MENSAGENS PRECISAS E PONDERADAS OU PERSONALIZE RESPOSTAS PREPARADAS PARA E-MAILS DE CLIENTES
- PESQUISE INFORMAÇÕES E SOLUCIONE PROBLEMAS USANDO OS RECURSOS DISPONÍVEIS
- MONITORE E CONTROLE VÁRIAS TAREFAS SIMULTÂNEAS EM CONJUNTO
- TRABALHAR DE FORMA PROATIVA E INDEPENDENTE PARA ATINGIR METAS E OBJETIVOS

**ADMINISTRADOR | CLASAC | DUBLIN, IRLANDA** JAN 2021 - NOV 2021

- PESQUISA E ENVIO DE ARQUIVOS DA EMPRESA E IMPRESSÃO CONFORME NECESSÁRIO
- ATENDER E TRANSFERIR CHAMADAS TELEFÔNICAS
- RECEBENDO MENSAGENS TELEFÔNICAS DE CLIENTES
- ENVIO DE E-MAILS PARA CLIENTES
- INSERINDO NOTAS NO SISTEMA
- CORRESPONDÊNCIA
- PREENCHIMENTO DE PLANILHAS
- ORGANIZAR FOLHAS DE RESULTADOS PARA CORRESPONDER AO CERTIFICADO APROPRIADO E ENVIÁ-LAS AO PROFESSOR CERTO

**REPRESENTANTE DE VENDAS | FMI ELECTRIC IRELAND | DUBLIN, IRLANDA**

MAR 2019 - JUL 2019

- REPRESENTANTE DE VENDAS DE ÁREA RESIDENCIAL TRABALHANDO EM NOME DA ELECTRIC IRELAND.
- TRABALHO DENTRO DE UMA META E ÁREA DEFINIDOS.
- OFERECER ALTOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
- USO VÁRIOS MÉTODOS E TÉCNICAS PARA OFERECER ALTAS TAXAS DE AQUISIÇÃO DE CLIENTES.
- REPRESENTAR A EMPRESA NO MAIS ALTO PADRÃO.
- REALIZAR ANÁLISE DE CUSTO BENEFÍCIO E FATURAMENTO DE CLIENTES EXISTENTES/POTENCIAIS PARA ATENDER SUAS NECESSIDADES.

**ASSISTENTE ADMINISTRATIVO | KANTAR IBOPE MÍDIA | SÃO PAULO, BRASIL**

ABR 2017 – ABR 2018

LÍDER GLOBAL EM DADOS, INSIGHTS E CONSULTORIA NA AMÉRICA LATINA.

- RESPONSÁVEL POR FORNECER SUPORTE À EQUIPE, ATENDENDO CHAMADAS RECEBIDAS
- AUXÍLIO NO GERENCIAMENTO DE CAIXA, INCLUINDO PROCESSAMENTO DE PAGAMENTOS E FATURAMENTO, GARANTINDO QUE OS VALORES E REGISTROS ESTIVESSEM CORRETOS
- ACOMPANHAR AS DESPESAS CORPORATIVAS, CAIXINHA E PREPARAR RELATÓRIOS
- ATENDER A TAREFAS ADMINISTRATIVAS GERAIS, INCLUINDO FOTOCÓPIAS, ARQUIVAMENTO E RASTREAMENTO DE CORRESPONDÊNCIA DE ENTRADA/SAÍDA, FORNECIMENTO DE ARTIGOS DE PAPELARIA, MANUTENÇÃO DE PLANILHAS ADMINISTRATIVAS E/OU BANCOS DE DADOS CONFORME NECESSÁRIO
- RECEBER E CUMPRIMENTAR OS VISITANTES NA RECEPÇÃO

**AGENTE DE COLETA DE DADOS | SERVITELCO | BARCELONA, ESPANHA**

JAN 2017 – FEV 2017

AGENTE DE COLETA DE DADOS, MONITORANDO AS ZONAS DE ESTACIONAMENTO DA CIDADE DE BARCELONA NOS PONTOS DE CARGA E DESCARGA, INSERINDO O NÚMERO DE MATRÍCULA E ENDEREÇO DO CARRO NO SISTEMA

**CONTROLE DE ACESSO DE CLIENTES | AP PRODUCTION | BARCELONA, ESPANHA**

DEZ 2016 – JAN 2017

- RESPONSÁVEL PELA RECEPÇÃO DE CLIENTES, CONTROLE E CONFERÊNCIA DE INGRESSOS, COMO AGENTE DE ATENDIMENTO E CONTROLE DE ACESSO NO SHOPPING
- FORNECER O MAIS ALTO NÍVEL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E CRIAR UMA EXPERIÊNCIA POSITIVA PARA O CLIENTE

**ANALISTA | ITAÚ-UNIBANCO S.A. | SÃO PAULO, BRASIL**

ABR 2011 – JUN 2015

- ENTRADA DE DADOS, FOTOCÓPIA/FAX
- MANTER BOM PROCEDIMENTO, CLASSIFICAR E DISTRIBUIR POSTAGEM, SOLICITAR E MANTER O NÍVEL ESTACIONÁRIO APROPRIADO NA UNIDADE, MONITORAR E MANTER EQUIPAMENTOS DE ESCRITÓRIO E ESTOQUE DE SUPRIMENTOS
- IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MELHORIA E INICIAR ETAPAS PARA REALIZAR AS MESMAS
- AUXILIAR O BACK OFFICE EM UM DEPARTAMENTO DE QUALIDADE, ATENDENDO CHAMADAS RECEBIDAS, ATENDENDO AS DÚVIDAS DOS GERENTES DE FILIAIS.
- REVISAR E ANALISAR OS CONTRATOS DE CRÉDITO, GARANTINDO QUE TODA A ESTRUTURA, INFORMAÇÕES E ASSINATURAS ESTIVESSEM CORRETAS, REVISAR DIARIAMENTE O REGULAMENTO BANCÁRIO, QUE ESTAVA SEMPRE SENDO ATUALIZADO.
- CRIAR E REVISAR CARTAS DE INVESTIMENTO E AUDITORIA
- QUAISQUER OUTRAS FUNÇÕES ATRIBUÍDAS A MIM PELO MEU GERENTE

---

## EXPERIÊNCIA VOLUNTÁRIA

---

**OXFAM PHIBSBOROUGH | CAIXA DE VAREJO**

MAIO 2021 – NOV 2021

- SERVINDO CLIENTES
- PROCESSAR TRANSAÇÕES
- MANIPULAÇÃO DE DINHEIRO
- RECEBENDO DOAÇÕES
- ARMAZENAR NOVOS ITENS

## COMPETÊNCIAS GERAIS

---

**Idiomas:** Inglês – Fluente | Espanhol - Fluente | Português – Nativo | Catalão - intermediário**Competências:** QQI nível 5 – processamento de texto e processamento de texto ECDL + fundamentos de informática, contas Sage50, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Excel, PowerPoint.**Interesses:** Apaixonado por ler algumas biografias de jazz. Ouvir música ao vivo, assistir futebol e vários esportes radicais.

**Referências**  
Disponíveis mediante solicitação