

LUCIANA MAGAGNATO

Rua Agostinho Gomes, 3446 – Ipiranga
São Paulo – SP / CEP: 04206-002
Brasileira

Telefone: (11) 9.8114-7821
E-mail: luciana.v@uol.com.br
LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/lucianamagagnato>

Área de Atuação

Gerente de Operações / Comercial / Relacionamento

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- Ampla vivência na área de Operações, gerenciando times administrativo, back'office, vendas diretas, indiretas, pós-vendas, centrais de relacionamento e vendas consultivas em todo território nacional.
- Responsável executiva da equipe administrativa definindo e controlando indicadores, planejamento estratégico, contratos, cadastro, manutenção de relacionamento com clientes e prospects, pipeline, previsão e conversão de vendas, performance e produtividade dos colaboradores, treinamento, budget, metas e ferramentas de CRM.
- Referência no modelo de gestão realizando a contratação e capacitação das equipes, definição do plano de incentivo dos colaboradores, precificação de produtos e serviços, gestão de representantes e canais de vendas, criação de campanhas de incentivo e auditoria de gestão de qualidade avaliando melhorias e desvios no processo visando atingir os objetivos estabelecidos de volume de vendas, renovações, participação e análise no mercado concorrente.
- Sucesso na implantação de setores de atendimento, revisão de antigas práticas, redução de custos das operações e efetivação de parcerias entre áreas correlatas para correção de problemas.
- Liderança de centrais de relacionamento com mais de 150 colaboradores, notadamente em *Negócios* (gestão de carteira, cross sell, up sell e pós-vendas) e *Serviços* (administrativo, relacionamento, SAC e fidelização de clientes) conquistando carreira ascendente em empresas nacionais e multinacionais.
- Habilidade na gestão de serviços no segmento *Benefícios* tendo implantado equipe interna / externa para comercialização de planos saúde e odontológico com forte atuação, obtendo resultados expressivos.
- Participação em reuniões, eventos, apresentações e através do relacionamento com clientes, desenvolvendo novos parceiros e melhores práticas de atendimento e rentabilidade para o setor.
- Experiências adquiridas nos segmentos de Saúde, Recursos Humanos, Tecnologia, Treinamentos e Soluções de Assinatura Digital / Gerenciamento de Dados, Seguros Massificados e Varejo.
- Perfil de liderança, forte argumentação em negociações, dinâmica, com habilidades para gerir equipes orientadas para resultados, negociações complexas e senso de dono.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-Graduada em Marketing pela UNIP – Universidade Paulista
- Graduada em Matemática pela UNIFAI – Centro Universitário Assunção

CONHECIMENTOS TÉCNICOS E CURSOS

- *Softwares e Gestão em CRM*: Consumer Voice, Gaia Tecnologia, ERP Microsiga Protheus, SharpSpring, SCCI (Sistema de Cálculo de Consumo Individual) e BRTK - Sistemas e Soluções
- *Tecnologias de Telecomunicações*: Siemens, Alcatel, Digtiro, Novax e NovvaCore Telecom.
- *As Métricas no Atendimento ao Consumidor / A Arte de Gerir Pessoas / Como Ser Líder*
- *Televendas Ativo versus Vendas Externas – ABEMD*

IDIOMAS

- Inglês – Intermediário

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

04/2021 – 06/2022 TECHEM ENERGY SERVICES GMB.

Empresa multinacional alemã do segmento de serviços, especializada no mercado de gerenciamento de água e gás através do sistema de medição por rádio frequência.

⇒ **Gerente Geral de Operações**

Gerência das Operações de Atendimento / Back'Office / Relacionamento / Vendas e Pós Vendas dedicada a prestação de serviços de Individualização de Água e Gás em Condomínios Residenciais e Comerciais, tendo como principais responsabilidades e atribuições:

- . Desenvolvimento das equipes multidisciplinares de Front'office, Back'office, Relacionamento e Comercial com atenção a satisfação dos serviços prestados;
- . Responsável pela gestão da equipe de Vendas, contribuindo para o planejamento estratégico da cia, definindo metas e objetivos, validando normas, regras e diretrizes que são seguidas pela equipe;
- . Visitas aos clientes, estudo de melhorias, trocas de equipamentos, contratos e reuniões fazem parte permanente das atividades do dia a dia da Operação sob minha responsabilidade.

2019 – 09/2020 HEBROM BENEFÍCIOS LTDA.

Empresa nacional de médio porte do segmento de serviços, especializada em soluções de planos de saúde, odontológicos, seguros e consultoria.

⇒ **Gerente Comercial**

Gerência de equipe Comercial com foco em Relacionamento, Consultoria e Pós-Vendas, tendo como principais atribuições:

- . Responsável pela Gestão Comercial das Equipes de Vendas de Planos de Saúde e Odontológicos, obtendo crescimento expressivo nos negócios;
- . Gestão de Vendas e Pós-Vendas de Planos Pessoa Física, Coletivos por Adesão e Empresariais, Elaboração de Projetos Customizados de Atendimento, Negociações com grandes Operadoras e Relacionamento com o mercado;
- . Responsável pela reestruturação do time de Vendas, gestão da equipe para atendimento as Corretoras e Consultorias;
- . Atuação com a Força de Vendas através de Equipe Interna de Vendedores, diagnóstico e elaboração do planejamento visando o aumento da carteira, definição das campanhas comerciais e ganho de Market Share;
- . Revisão dos processos, fluxos e ferramentas visando atender aos aspectos legais inerentes ao setor.

2015 – 2018 JOB TRANSITION LTDA.

Consultoria de prestação de serviços de treinamento e recursos humanos.

⇒ **Gerente Comercial**

Gerência de atendimento ao cliente, com foco Comercial, Retenção, Fidelização e Pós-Vendas, tendo como principais responsabilidades:

- . Gestão da inadimplência, promovendo ações de atendimento e cobrança, responsável pela conquista de recebimentos de valores em aberto e retenção de clientes;
- . Gerenciamento de Vendas e Pós-Vendas, remediando problemas e promovendo a fidelização dos clientes reclamantes;
- . Definição de estratégias comerciais, possibilitando o fechamento de novos contratos e o aumento da prospecção de novos negócios.

2012 – 2014

CERTISIGN DIGITAL

Empresa nacional de médio porte do segmento de serviços, especializada em certificação digital e treinamentos técnicos.

⇒ **Gerente Comercial**

Gestão de equipe Comercial voltada a venda de certificados digitais (SSL, MPKI, NF-e, e-CPF, e-CNPJ, CT-e, COMPE, SPB...), treinamentos especializados e soluções corporativas incluindo Mobile para GED, SDK, Portal de Assinaturas, Assinador, ACT, dentre outros, tendo como principais responsabilidades e realizações:

- . Gestão do plano estratégico do departamento Comercial, envolvendo a definição da política comercial, orçamentos, preços e novos produtos, com foco no relacionamento com clientes, prospecção de novos negócios e reativação de clientes inativos;
- . Gerenciamento dos subsistemas de Atendimento, Televendas Diretas, Delivery, Pós-Vendas e Suporte Administrativo de Vendas;
- . Realização de rotinas administrativas comerciais, com foco no atingimento dos objetivos estratégicos da área.

2009 – 2011

CONNECTA SERVIÇOS LTDA.

Empresa nacional de médio porte do segmento de prestação de serviços de atendimento e vendas especializadas, com portfólio de clientes do segmento de serviços financeiros.

⇒ **Gerente de Operações | Seguradoras**

Gestão das operações de SERVIÇOS e NEGÓCIOS, realizando todo o planejamento e administração comercial do relacionamento entre seguradoras e empresas clientes, tendo como principais responsabilidades:

- . Gestão Geral de equipes multidisciplinares das operações de vendas, retenção, SAC, ouvidoria, back office e logística reversa das seguintes empresas seguradoras:
 - o **ACE:** seguros residenciais | Clientes: Grupo Rede de Energia, Bradesco Vida e Previdência;
 - o **Mapfre:** seguro de proteção para aparelhos celulares | Cliente: VIVO;
 - o **Cardif:** seguro automóvel | Parceria com a Ituran;
 - o **Assurant:** seguro garantia estendida | Cliente: TIM;
 - o **QBE:** proteção financeira | Clientes: Cybelar, Credishop, Dadalto, Policard, Volpato e Recarga Fácil;
 - o **Alfa:** proteção financeira | Clientes: C&C e Camisaria Colombo.
- . Análise dos processos de vendas e sinistro de todas as seguradoras;
- . Contato direto com as seguradoras para apresentação mensal de resultados, definição de estratégias, desenvolvimento de campanhas motivacionais e materiais de abordagem de vendas de seguros;
- . Relacionamento com clientes para análise dos aspectos comerciais e viabilização de novos negócios;
- . Desenvolvimento de estratégias com foco na otimização dos custos, gerenciamento de KPI's, redesenho dos fluxos da área, satisfação dos clientes e maximização dos resultados.

2007 – 2008

SENARC LTDA.

Empresa nacional de médio porte do segmento de terceirização de Contact Center.

⇒ **Gerente de Operações**

Gerenciamento das equipes das operações de SAC (0800, e-mails e chat online), Pesquisa e Telemarketing do Cliente Carrefour, desenvolvendo:

- . Liderança geral, capacitação e motivação das equipes;
- . Avaliação de custos e dos valores das PAs (Postos de Atendimento);
- . Controle de SLA, taxas de *turn over*, absenteísmo e demais métricas da operação;
- . Confecção diária de relatórios de produtividade e mapeamento de dados para a diretoria e o cliente.

2000 – 2006

DANONE LTDA.

Empresa multinacional francesa de grande porte do segmento alimentício.

⇒ **Chefe de Serviços ao Consumidor**

Responsável pelas equipes de SAC, Televendas e Canal de Vendas ao Consumidor Final, promovendo:

- . Reestruturação do setor, redefinição das equipes e dimensionamento de infraestrutura;
- . Planejamento e controle de TMA, filas, controle mensal budget, níveis serviço, taxa abandono, pausas e métricas;
- . Pesquisas de mercado relacionadas à concorrência e desenvolvimento de estudos de potencial de vendas por região para suportar as políticas comerciais e ampliação do negócio.

1997 – 2000

UNILEVER BRASIL LTDA. DIVISÃO ELIDA GIBBS.

Empresa multinacional holandesa de grande porte do segmento de personal care.

⇒ **Supervisora de Atendimento**

Supervisão e acompanhamento do atendimento de uma equipe de 12 funcionários, realizando:

- . Elaboração de scripts, treinamento de colaboradores e materiais de apoio;
- . Acompanhamento e avaliação das ligações para desenvolvimento de feedbacks de atendimento;
- . Contato com a área médica da empresa para sofisticar o atendimento e interagir com rapidez nas reclamações graves em relação a questões de saúde e diagnósticos médicos;
- . Criação de textos e informativos ao consumidor.