



DANIELA SERPA

CONTATO

Santo André

Celular: 1191767-9067

daniela.serpa78@gmail.com

http://www.linkedin.com/in/daniela-serpa-55a14777?trk=nav_r

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Gestão de Pessoas:
Pós-Graduação

Processos Gerenciais:
Graduação

Técnico em Secretariado

IDIOMAS

Português: Língua materna
Espanhol: cursando.

OBJETIVO

- Relacionamento com o Cliente

HISTÓRICO PROFISSIONAL

**Encarregada administrativa - SAC/Relacionamento
Skylack Tintas e Vernizes Ltda – 2013/2023**

Coordenação do departamento SAC e Assistência Técnica

- Desenvolvimento e implementação de estratégias e planos de melhoria do desempenho, visando o crescimento contínuo da equipe.
- Gestão da equipe de funcionários, atuando no recrutamento, integração e liderança diária de uma equipe com trinta colaboradores (Sac e Assistência Técnica nacional).
- Elaboração de relatórios e análises para diagnósticos de oportunidades para acompanhamento de desenvolvimento da equipe interna (SAC) e equipe externa (Assistência Técnica) com participação em treinamentos a fim de atualizar os conhecimentos na área e impulsionar o desenvolvimento profissional, obtendo maior produtividade através de implementação de estratégias e planos de melhoria do desempenho, visando o crescimento contínuo da equipe.
- Aprovação de despesas através análise minuciosa de relatório otimizando o controle de custo do departamento.
- Implantação e gestão de aplicativos para acompanhamento do trabalho técnico em campo e controle de despesas.
- Produção de relatórios apresentando as informações à equipe junto as estratégias de melhorias e solução de problemas.
- Conscientização do uso de EPI.
- Programação de férias e conferência de hora extra.
- Gestão de Frota com manutenção preventiva e corretiva;
- Participação em reuniões com os superiores (diretoria comercial e gerencia comercial/técnica) e outros membros da equipe, sugerindo melhorias na área, se necessário, a fim de melhorar em eficiência e a qualidade do serviço.
- Programação de cursos de colorimetria;
- Controle de cursos volantes de produtos;
- Controle de envio de material promocional à eventos

- Prestação de atendimento personalizado ao cliente, sanando dúvidas técnicas sobre manuseio de produtos, catálise, cores, aplicação; atuando de forma a promover os serviços oferecidos, apresentando as opções mais adequadas a cada perfil.
- Resolução de problemas gerados nas manifestações de reclamações de forma ética, principalmente nas situações mais estressantes, buscando a satisfação dos clientes e zelando pela imagem da empresa.

Assistente Administrativo Técnico

PHD On Line (*Nobreak e Estabilizadores*) – 2011/2012

- Administração das garantias e acompanhamento de todo o processo de manutenção preventiva e corretiva em manutenção e serviços tanto em no-breaks e estabilizadores de marcas diversas, englobando vendas de peças e baterias para manutenção.
- Suporte a equipe técnica e gerência na realização de tarefas diversas conforme a demanda, garantindo agilidade e eficiência.
- Lançamento de registros no sistema de despesas para reembolso.
- Suporte administrativo nos processos de compras, englobando emissão de pedido de compra e venda, controles e acompanhamento de prazo de entrega.
- Apoio na resolução de conflitos, buscando negociar acordos benéficos em ambas as partes.
- Prestação de atendimento personalizado ao cliente, atuando de forma a promover os serviços oferecidos, apresentando as opções mais adequadas a cada perfil.

Assistente de Vendas

Tintas Tres de Maio – 2007/2011

- Vendas à pessoa jurídica; realização de contratos comerciais junto à construtoras. Pesquisa e cadastro de futuros clientes visando grandes negociações.
- Acompanhamento dos clientes no pós-venda, oferecendo o auxílio necessário a fim de proporcionar uma experiência positiva.
- Controle dos pedidos e elaboração de relatórios para a gerência.
- Esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos, auxiliando os clientes na tomada de decisão durante o processo de compra.
- Recepção de clientes na loja, realizando contatos iniciais de maneira simpática, encaminhando-os a setores específicos de acordo com suas demandas.

Assistente Administrativo

2J Tintas Ltda – 2004/2007

Auxiliar de Vendas
Concrelev Concretagem – 2003/2004

Assistente de Cobrança
IBI Financeira (C&A) – 2000/2002

Promotora de Cartão
Riachuelo SA –1999/2000

Recepcionista
Alumiar Aluminios – 1997/1998

Recepcionista
Padrão Informática Ltda – 1995/1996

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Responsável por promover um atendimento humanizado, garantindo a satisfação com o serviço.
- Competência para gerir pessoas;
- Pró ativa e comprometida nas atividades individuais e em equipe;
- Mais de 15 anos de experiencia em relacionamento com o cliente.
- Habilidade na resolução de conflitos, buscando negociar acordos benéficos em ambas as partes com capacidade analítica para melhores soluções.
- Plenos conhecimentos técnicos na linha de pintura imobiliária.
- Linha de repintura automotiva.
- Apoio as Gerencia Comercial e Técnica;
- Pleno conhecimento nos Sistema TOTYS e SAP.

CONQUISTAS E DISTINÇÕES

Durante a coordenação do SAC na Skylack Tintas houve a premiação consecutiva das categorias abaixo pela ABRART.

- 2022 - Melhor Assistência Técnica
 - 2021 - Melhor Assistência Técnica
 - 2020 - Melhor Assistência Técnica
 - 2019 - Melhor Assistência Técnica e Melhor Serviço de Pós-Vendas
-
- Supervisão de uma equipe com 30 colaboradores.
 - Resolução de problemas com relatórios de despesas e visitas com a implementação de aplicativos de mercado.