

Camila Souza

Atendente de SAC

camila.souza@example.com • São Paulo, SP

RESUMO PROFISSIONAL

Exemplo fictício: a pessoa, as empresas e a escola são fictícias. Profissional de atendimento ao cliente com experiência em SAC por telefone, chat e e-mail. Atendimento a dúvidas sobre pedidos, cobrança e devoluções, com registro de chamados no CRM e encaminhamento de casos complexos à equipe responsável.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Atendente de SAC

mar. de 2023 - Atual

Conecta Serviços - São Paulo, SP

- Atendimento a dúvidas sobre pedidos, pagamentos e cancelamentos por telefone, chat e e-mail.
- Registro do histórico dos atendimentos no CRM e acompanhamento dos chamados encaminhados às equipes de cobrança e logística.
- Orientação de novos colegas sobre o sistema de chamados e os procedimentos de atendimento.

Assistente de atendimento ao cliente

jan. de 2021 - fev. de 2023

Casa Aurora - São Paulo, SP

- Atendimento por telefone sobre pedidos, entregas e devoluções de produtos.
- Acompanhamento de solicitações com a equipe de logística e retorno aos clientes sobre os prazos.
- Registro de cada contato no CRM para manter o histórico dos pedidos atualizado.
- Apoio à equipe no recebimento de reclamações e na orientação sobre trocas.

Recepcionista

jul. de 2019 - dez. de 2020

Academia Movimento - Osasco, SP

- Atendimento presencial e por telefone a alunos interessados em horários e planos.
- Cadastro de matrículas e atualização dos dados de contato no sistema da academia.
- Agendamento de aulas experimentais e confirmação dos horários com os instrutores.
- Recebimento de pagamentos e encaminhamento de dúvidas de cobrança à administração.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Técnico em Administração

2019

Escola Técnica Horizonte, São Paulo, SP

HABILIDADES

Atendimento ao cliente, Resolução de conflitos, Sistemas de CRM, Atendimento por telefone e chat, Acompanhamento de pedidos, Registro de chamados, Comunicação clara, Trabalho em equipe