

# MAYARA DE SOUZA ALEXANDRE

Brasileira, casada, 28 anos

Endereço: Rua Manoel Hermenegildo Ferreira – Jardim Itapark Velho – Mauá – SP. – 09351-500

Telefone: (11) 9 4945-2538

E-mail: mayarasalexandre.001@outlook.com

---

## OBJETIVO

---

Contribuir com minha experiência em processos administrativos e de atendimento ao cliente, garantindo eficiência e qualidade nos serviços prestados.

---

## EDUCAÇÃO

---

Farmácia – Universidade Nove de Julho – UNINOVE

Fevereiro de 2020 – Trancado

---

## EXPERIÊNCIA

---

### Atento do Brasil S/A

*Auxiliar de Backoffice - Soluções | Março de 2021 - Julho de 2023*

- Contato com clientes via telefone e email para confirmar dados necessários para NFE/SEFAZ e DANFE.
- Correções cadastrais para processos de reembolso.
- Reembolso utilizando PIX, Depósito Bancário, Vale Compras e Vale Presente.
- Reemissão de Nota Fiscal quando necessário.

*Auxiliar de Backoffice - Transportes (BKO) | Junho de 2019 - Março de 2021*

- Suporte administrativo para operações logísticas.
- Contato com área logística e clientes via telefone e email para rastreamento de produtos.
- Acompanhamento do processo de follow-up e substituição de produtos indisponíveis.
- Solicitações de acareação e confirmação de entregas, rastreamento de pedidos e coordenação de coletas para trocas.

*Auxiliar de Backoffice - B2B | Outubro de 2017 - Junho de 2019*

- Elaboração de planilhas para parceiros B2B e contato regular via telefone, email e site do parceiro.
- Auxílio abrangente para clientes e equipe parceira, incluindo estorno e resgate de pontos.
- Tarefas administrativas para operações logísticas, acompanhamento de follow-up e substituição de produtos.
- Monitoramento de entregas e coordenação de devoluções.

*Operador SAC I | Novembro de 2015 - Maio de 2016*

- Atendimento ao cliente via telefone e chat para resolver reclamações e fornecer informações detalhadas.
- Acompanhamento do processo de entrega de pedidos e comunicação eficiente com transportadoras.
- Atendimento cortês e eficiente, respondendo prontamente às dúvidas dos clientes.

### **South do Brasil**

*Operador de Telemarketing Ativo – Agente de Vendas | Janeiro de 2014 - Julho de 2015*

- Contato ativo por telefone para comercialização de Empréstimo Consignado e Reparcimento de cartões.
- Negociação de valores e follow-up consistente com potenciais clientes.
- Gerenciamento de objeções e fidelização de leads.

### **Credit Cash Assessoria Financeira LTDA**

*Agente de Recuperação de Crédito – Ativo | Julho de 2013 - Janeiro de 2014*

- Contato ativo por telefone para identificar necessidades dos clientes e negociar valores.
- Resolução de problemas e prestação de atendimento diferenciado e humanizado.
- Registro e aplicação eficiente do atendimento em sistemas especializados.

---

## **INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

- Informática: Pacote Office (Excel, Word, PowerPoint), Sistemas de Atendimento ao Cliente.