

Gleice Cordeiro

37 anos

PERFIL PROFISSIONAL

Curso de Gestão em Marketing pela Unicesp.

Curso de Extensão em Recursos Humanos pela Fundação Getúlio Vargas - FGV.

Graduação em Administração on-line pela Universidade Católica de Brasília. (Cursando 4º semestre)

Experiência em empresas de grande porte nas áreas de Call Center, Atendimento e vendas

Certificada pela IBC Coaching, Certificada internacionalmente pelo instituto DALE CARNEGIE TRAINING em: High Performance Teams.

Possui formação de consultoria pela empresa Homero Reis consultores.

Foi capa do Correio Brasiliense de 21/10 na matéria dos profissionais do ano.

Possui competências em: Inteligência Relacional, Gestão de Relacionamento, Liderança, Motivação, Empreendedorismo, Equipes de Alto desempenho, Superação e competências Conversacionais



Contratante : CHEVROLET - GERÊNCIA DE ATENÇÃO AO CLIENTE E QUALIDADE

Cargo: Gerente de Atenção ao Cliente – ISC(Índice de Satisfação ao cliente) e Central de Agendamento de serviços (vendas)

Atividades: Coordenar a equipe de Call center de agendamento de serviços e coordenar o Índice de Satisfação do cliente das 15 lojas do grupo em todo o país capacitação e implantação dos processos de qualidade das concessionárias do grupo , mediação de índices e demais atividades da áreas, Atuar no desenvolvimento de mercado conforme estratégia da gerência comercial. Fazer a prospecção de clientes. Agendar e visitar os potenciais clientes. Desenvolver as apresentações estratégicas e convincentes. Elaborar as propostas comerciais conforme a necessidade do cliente. Realizar as negociações com os mais diversos níveis hierárquicos. Fazer o cadastro, atualização de prospects no atual sistema de gestão. Realizar constante análise da concorrência para realizar de benchmarking. Realizar as pesquisas estratégicas de marketing quando necessário. Participar e/ou representar a empresa em feiras, congressos e qualquer outro evento com possibilidade de networking e geração de negócios. Elaborar os relatórios para a gerência comercial sobre os indicadores operacionais que permitam avaliar a performance. Sugerir as ações estratégicas que contribuam para assertividade no processo de vendas.

MUNDIAL CENTER ATACADISTA - CENTRAL DE RELACIONAMENTO E VENDAS C.R.V

Cargo: Coordenadora Regional de vendas Centro Oeste– BASF / SUVINIL (CRV , CONSTRUTORAS, DISTRIBUIÇÃO E ATACADO)

Atividades: Implantação do Call Center - CRV - Central de relacionamento e vendas , coordenação e suporte de toda a equipe nacional de vendas , capacitação e seleção dos vendedores, apresentação e medição dos resultados , implantação do SAC E SMS - para medição semanal de pesquisa de mercado a análise da concorrência e coordenação do televendas da empresa, em atacado, distribuição e construção civil. Responsável pelo resultado da captação de clientes e venda, orientação de clientes e gestão da equipe de vendas internas e externas, identificando gaps no atendimento e novas oportunidades de vendas, visando o alcance das metas estabelecidas para a unidade. Efetuar a gestão das vendas, da equipe e dos processos internos da empresa, garantindo o atingimento de metas, formação de equipe de alta performance e cumprimento dos processos internos. Elaborar o planejamento diário das vendas, através da análise dos relatórios de venda, visando o alcance das metas estabelecidas. Controlar e garantir o cumprimento do orçamento da empresa, através da análise de relatórios, visando a sua otimização. Fazer o plano de ações para prevenção e controle de fraudes, concorrência, lucros e análise de pontos críticos de controle. Assegurar que todas as rotinas relacionadas a administração de pessoal sejam realizadas conforme procedimentos e políticas estabelecidas.

FACULDADES PROJEÇÃO – CENTRAL DE PROCESSO SELETIVO – Cargo:

Coordenadora Geral atendimento Call Center

Atividades: Coordenar a central de processo seletivo, captar alunos para as faculdades(Unidades Taguatinga , Ceilandia, Guará e Sobradinho. Coordenar o processo de vestibular , gestão das equipes de SAA, Convênios, Atendimento ao candidato, equipe de divulgação, call center , gerando relatórios das demandas existentes pela secretaria acadêmica e direções dos cursos. Controle do índice de inadimplência , visitas externas aos potenciais clientes para parcerias , Gestão da equipe comercial e gestão de pessoas , controle de caixa, comissão , abertura e fechamento da unidade, contratação de professores .Garantir o crescimento de alunos e abertura de novas análises numéricas das unidades ,assegurar a boa comunicação através de reuniões; realizar consultorias e prospecção; realizar eventos; contribuir para a manutenção de informações para as Direções dos cursos. Propor e manter a estratégia de comercialização de cursos/treinamentos internos e externos. Fazer visitas periódicas aos clientes internos e externos, buscando criar um ótimo relacionamento. Emitir, acompanhar e gerenciar orçamentos de vendas de cursos/treinamentos internos e externos. Conduzir o processo de negociação, comercialização e vendas de cursos presenciais e a distância Elaborar metas do segmento considerando sua participação e sazonalidade do mercado educacional. Elaborar apresentações e propostas de vendas para realização desses cursos e captação de estudantes. Elaborar, operacionalizar, acompanhar e gerenciar as propostas comerciais e técnicas de negócios a fim de atender demandas institucionais e do mercado educacional. Realizar ações de comunicação pós-vendas, estabelecendo relacionamentos duradouros mediante a satisfação dos clientes internos e externos. Sugerir melhorias do portfólio de cursos da instituição para atender demandas de mercado. Propor melhorias e implementação do Salesforce para a equipe de vendas de cursos. Coordenar as atividades da equipe de vendas. Manter atualizado o relatório gerencial dos encaminhamentos, demandas e pendências. Elaborar e atualizar cadastro de clientes corporativos (clientes atuais e potenciais). Participar de iniciativas ad-hoc em diversas áreas, como: Inteligência Competitiva, Estratégia, Planos de expansão de cursos/treinamentos presenciais e a distância, Posicionamento de marca, Research e Tracking de Mercado, Inovações. Participar de estratégias de comunicação e marketing da instituição para elaboração de material de divulgação de cursos no mercado. Elaborar cronograma de visitas e realiza-la. Participar de feiras e congressos relacionados à cursos de áreas afins Dar suporte administrativo à equipe em projetos relevantes para alcance dos objetivos organizacionais

W PÓS EDUCACIONAL – CIM – CENTRAL DE INTELIGÊNCIA DE MERCADO Cargo:

Supervisora Call Center , Atendimento e Vendas.

Atividades: Gerenciar os colaboradores da central de atendimento e vendas, controle das operações de vendas equipamentos e políticas estabelecidas, acompanhamento de indicadores de performance, elaborar escalas de turnos, pausas, férias, folgas, licenças, fornecer treinamento contínuo e informações, elaborar metas mensais, planejamento anual, campanhas motivacionais, Fazer a distribuição das P's na central para a equipe, Analisar a concorrência, redes sociais, análise do mercado, desenvolver estratégias para captação de clientes, efetuar a coordenação da equipe de vendas e pós vendas. Prestar treinamento e consultoria para as equipes do país. (BH, DF, BA, GO, SP, RJ) Vender cursos de graduação e pós-graduação à distância.

Contratante: MERCEARIA DO BANHO

Cargo: Gerente Geral Rede de lojas Varejo. – Gerenciamento da Rede de lojas da Marca, cuidando da área Estratégica.

Gerenciar a rede de lojas no varejo. Selecionar, treinar equipe de vendas. Elaborar as ações de mkt. Elaborar as metas. Fazer as compras de mercadorias, realizar visitas de parceria, realizar constante análise da concorrência e do mercado. Participar de feiras, congressos para gerar novos negócios.

Contratante: CASA DA LUA Pousada – ALTO PARAISO DE GOIAS

Cargo: Gerente Geral

Gerenciamento Geral da Pousada e de todos os departamentos, responsável pelos eventos na pousada no ano de 2016, responsável por fazer o novo site na marca e cuidar das mídias como face e instagram, Gerenciamento da parte administrativa, financeira, reservas e vendas. Atuei de Julho de 2015 a julho de 2016.

Referência: Pousada Casa da Lua (61) 3446-1700

Marina Marchetti: (11) 95323-0303 –

Contratante: Pousada CAMELOT INN – ALTO PARAISO DE GOIAS

Cargo: SERVIÇO DE CONSULTORIA

Consultoria e diagnóstico operacional da pousada, efetuar a análise swot e mapear oportunidades de mercado

Atuei por 90 dias de julho de 2016 a setembro 2016

Referência: Dr João Ramos proprietário E Davi Ramos – administrador.

Fone (61) 4042-2022

Contratante: Pousada INÁCIA E RESTAURANTE L'ALCOFA

Cargo: GERENTE GERAL

Responsável pela gestão administrativa e comercial, visando gerar resultados, no curto e longo prazo.

Propor estratégias que fortaleçam a empresa no longo prazo por meio de projetos, de acordo com as oportunidades do mercado externo e necessidades da região.

Entregar resultados superiores a meta para garantir o contínuo crescimento

Responsável pelo desenvolvimento e capacitação do time de colaboradores

Elaborar plano estratégico de comercialização e Elaborar plano estratégico de marketing. Prospectar novos clientes e produtos. Desenvolver/estruturar o modelo comercial sustentável para empresa. Participar e colaborar com o plano estratégico da organização (médio e longo prazo). Estreitar o relacionamento com os players do segmento. Liderar equipes de alta performance.

Promover um bom relacionamento com os Acionistas

Estabelecer vínculos e parcerias com associações de bairro e órgãos públicos por meio de ações ativas e positivas de relacionamento.

Assegurar que as regras sejam cumpridas pelos envolvidos..

Fone (62) 98191-2204 – Bianca – Nova gerente era minha recepcionista e deixei no meu lugar

Fone : (61) 98492-1792 – Gabriela Alcoforado – Proprietária da Pousada

Contratante: PRB HOTELARIA – FAZENDA SHANTI- SÃO JORGE

Cargo: GERENTE GERAL - ATUAL

Administrar a fazenda para locação corporativa, mapear possíveis clientes para fechamento da fazenda em eventos e festas.

Realizar parcerias importantes para comercialização do local

Realizar a contratação de temporários para trabalhos esporádicos nos finais de semana, cuidar da parte operacional do local como: Jardim, piscina, manutenção dos chalés etc...

Efetuar admissão e demissão de colaboradores

Receber os possíveis parceiros e enviar o escopo dos serviços para futuras locações

CONSULTORIAS –

- **Prestação de serviços de Consultoria para ACADEMIA RUNWAY – TODAS AS UNIDADES (3 meses)**

Atividades: Treinamento e seleção de equipe de vendas das 5 lojas do grupo , capacitação da equipe de recepção , sac e pós venda . Realização de cliente oculto, realização da implantação dos sistemas de qualidade e atendimento nas unidades, seleção, capacitação e treinamento da força de vendas .

- **Prestação de serviços de Consultoria Escola CONCRETETA (45 dias)**

Atividades : Fazer aberturas das novas franquias, treinar e capacitar os franqueados para iniciar as operações nas unidades , realizar capacitação dos colaboradores das áreas pedagógica , financeira e vendas . Treinar a equipe de operações , realizar a monitoria mensal , elaborar os controles operacionais .

- **Prestação de Serviços de Consultoria HOSPITAL DE OLHOS SANTA LÚCIA E SAÚDE SIM (3 MESES)**

Consultoria semanal para implantação do call center de vendas na empresa, seleção , treinamento das equipes .

CURSOS E ESPECIALIZAÇÕES

Excelência no atendimento e técnica de vendas- CTC treinamentos

Recursos Humanos - Fundação Getúlio Vargas – FGV

Empreendedorismo e consultoria profissional - SEBRAE

Gerenciamento de crises - IESB

Gerenciador de relatórios - PC SISTEMAS

Alta performance em vendas – Dale Carnegie

Marketing Digital – Instituto Com Scholl – (Cursando)

INFORMÁTICA

Softwares: Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Internet: Configuração e utilização de e-mail, configuração de acesso, navegação e busca.

Conhecimentos nos sistemas DATASUL, CRM, WINTHOR E SICADI E GESTOR Inglês básico incluso intercâmbio cultural nos EUA.

Cursando Frances na Aliança Francesa – 1 ano