



# LEONARDO DOS SANTOS

## ADMINISTRADOR

### Resumo

Com mais de uma década em atenção ao cliente, a empatia e comunicação se tornaram minhas principais ferramentas de trabalho. Morei em Bogotá entre Janeiro de 2019 e Fevereiro de 2022. Busco uma oportunidade para aplicar meus conhecimentos e experiências, na área de design e gestão digital. **Vamos juntos, dar a melhor experiência ao seu cliente.**

### Competências Principais

- Criatividade e inovação
- Solução de problemas
- Comunicação assertiva, objetiva e não agressiva.
- Inteligência emocional

### Idiomas

- Português nativo
- Espanhol nativo
- Inglês intermediário

### Contato

Cabral, Curitiba - PR

+55 41 999888129

leonardo.dos.santos@outlook.com

LinkedIn: @leods94

leonardods.work

### Experiências

#### Técnico de Sucesso do Cliente Kyte

Outubro 2024  
Julho 2025

- Prestar suporte ao cliente via chat, e-mail e outros canais.
- Coletar feedbacks e compartilhar insights com a equipe.
- Colaborar com as equipes internas para aprimorar a experiência do usuário.

#### Analista de Customer Service Sysmex Brasil

Abril 2023  
Agosto 2024

- Atendimento ao cliente via Zendesk
- Cadastro de clientes no SAP
- Colocação e revisão de pedidos de vendas e locação
- Extração e análise de relatórios no SAP e Excel
- Solicitação e acompanhamento de cadastros (preços, materiais, etc.)
- Resolução de problemas de clientes
- Criação, manutenção e apresentação de KPIs

# Educação

Para mais informações:  
[leonardods.work](https://leonardods.work)



**Guidance**  
Sutherland Global  
Services Colômbia  
Janeiro 2019  
Março 2021

- Comunicação em inglês, espanhol e português
- Ajudar clientes a desenvolverem seus negócios
- Manutenção da conta
- Identificar e resolver problemas
- Auxiliar na análise e implementação de ferramentas
- Serviço de alojamento online
- (cPanel e Plesk), email, FTP e DNS
- Inbound, Outbound, chat e email

## Título

**Bacharel em  
Administração de  
Empresas**  
UNIVERSIDADE DO VALE  
DO ITAJAÍ  
Junho 2012 - Junho 2018

- Ênfase em administração de empresas
- Bolsa completa
- Nota máxima no projeto de conclusão de curso

## Certificados

**Fundamentos de  
Comunicação**  
Linkedin Learning

Domínio de habilidades essenciais interpessoais profissionais. Desenvolvi habilidades como inteligência emocional, pensamento crítico, trabalho em equipe, etc.

**Especialista em  
Atendimento ao  
Cliente**  
Linkedin Learning

Desenvolva e cultive as habilidades necessárias para oferecer um excelente atendimento ao cliente, seja por e-mail, telefone, chat, postagens em redes sociais ou pessoalmente.

**Produtividade e  
Performance**  
Conquer

Curso focado em técnicas de gestão de tempo, definição de prioridades e otimização de tarefas para melhorar a produtividade e o desempenho.

**Introdução  
ao CS**

**Fundamentos do  
Trabalho em Equipe**

**Escuta  
Eficaz**