

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.**

Contato

Cabral, Curitiba - PR

+55 41 999888129

leonardo.dos.santos@outlook.com

LinkedIn: @leods94

leonardods.work

Experiências

Competências Principais

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

Idiomas

- Português nativo
- Espanhol nativo
- Inglês intermediário

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



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

Para mais informações:
leonardods.work