



Mércia Roberta



OBJETIVO

Busco desenvolver minha carreira em Publicidade e Propaganda, focando em estratégias de CRM, Customer Success e Marketing Digital. Meu objetivo é utilizar minhas habilidades em gestão de relacionamento com clientes, análise de dados e mídias sociais para ajudar empresas a crescerem e otimizarem sua comunicação com o público. Estou comprometida em criar campanhas eficazes e inovadoras que agreguem valor para os clientes e para a marca.



HISTÓRICO PROFISSIONAL

Analista de marketing NAZA FM - Nazaré da Mata
11/2023 - Atual

- Administração de contas corporativas nas redes sociais.
- Criação e publicação de conteúdo, planejamento e análise de estratégias de marketing digital.
- Incremento de 20% na base de seguidores em 4 meses com novas estratégias de conteúdo.

Analista de CRM- Estágio Elife
09/2021 - 09/2023

- Atendimento ao consumidor dentro das redes sociais; Desenvolvimento de postura para lidar com clientes e atendimento; Desenvolvimento de técnicas de redação em redes sociais
- Preparação para lidar com a rotina de uma agência de inteligência e com situações de crise;

Planejamento Minerva
01/2021 - 09/2022

- Condução de pesquisas de mercado para planejamento estratégico.
- Público-alvo e as tendências do setor
- Avaliação das estratégias de marketing de concorrentes para identificar oportunidades e ameaças
- Colaboração na criação de estratégias de marketing e publicidade para atender aos objetivos do cliente
- Avaliação de métricas de desempenho para determinar a eficácia das campanhas e propor melhorias
- Progresso e apresentar insights aos clientes
- Contribuição no desenvolvimento de planos de mídia eficazes, escolhendo os canais apropriados



FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduação: Publicidade e propagando
UFPE - Recife, PE, 08/2018 - 06/2025

Graduação (Em andamento)
PUCPR - Marketing, 11/2022 - 07/2025

CONTATO



Coronel Luiz Inácio n925, Nazaré da Mata, Pernambuco, 55800-000



+5581995417142



merciaroberta96@gmail.com



Brasil

<https://www.linkedin.com/in/m%C3%A9rcia-roberta-889a4918a/>

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com habilidades em CRM e Digital Analytics, destacando-se pela criatividade e pensamento crítico. Demonstra excelente relacionamento social para trabalho em equipe e flexibilidade na mediação de conflitos. Possui facilidade de socialização com todas faixas etárias, contribuindo para um ambiente harmonioso e produtivo.

IDIOMAS

Francês: A2

Básico

Inglês: B1

Pré-intermediário

Espanhol: B2

Intermediário

Português: C2

Proficiente



HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Bom relacionamento social para trabalhar em equipe
- Flexibilidade para mediar e resolver conflitos
- Facilidade de socialização com os idosos
- Criatividade
- Pensamento crítico
- Resolução de problemas
- Conhecimento de práticas de CRM
- Conhecimento em Digital Analytics



REALIZAÇÕES

- Curso, implementar uma cultura empresarial baseada na Customer Centricity.
- Mapeamento da jornada do seu cliente; realizar ações para tornar a experiência dos seus clientes incrível; aplicar a metodologia NPS e outros tipos de pesquisas para medir a satisfação dos consumidores; usar os feedbacks dos clientes para ressaltar os pontos fortes e trabalhar os pontos fracos do seu negócio.
- Certificado, Monitorar termos e menções nas redes sociais, acompanhar a saúde da sua marca, comparar performances com os concorrentes, criação e curadoria de conteúdo relevante e envolvente para plataformas como Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e outras redes sociais relevantes
- Curso, Aprendi a desenvolver réguas de relacionamento e comunicação eficazes para fidelizar, rentabilizar e reter meu público mais valioso em diferentes canais. Além disso, aprendi a criar listas de transmissão e conduzir testes A/B. Descubri, através das estratégias de CRM, como aumentar a lucratividade da minha carteira de clientes a longo prazo, sem precisar fazer grandes investimentos.
- Certificado, Uma jornada envolvente que me proporcionou uma compreensão aprofundada das teorias e práticas essenciais relacionadas ao sucesso do cliente no contexto do marketing de conteúdo.
- Certificado, Técnicas de inbound marketing, como criação de conteúdo, promoção em mídias sociais, conversão e estimulação de leads
- Curso, O Marketing de Conteúdo é uma maneira de engajar com seu público-alvo e crescer sua rede de clientes e potenciais clientes por meio da criação de conteúdo relevante e valioso, atraindo, envolvendo e gerando valor para as pessoas de modo a criar uma percepção positiva da sua marca e assim gerar mais negócios.