

Marcilei David Silva A. Dias
Estagiário de marketing e social media

Endereço: Campo Grande - Rio de Janeiro RJ
Contato: WhatsApp: (21) 9 7474-8506 | Email:marcileidavid.silva@gmail.com

OBJETIVO:

Potencializar estratégias de comunicação corporativa, mobilizando competências em comunicação social e experiência em telemarketing para desenvolver soluções inovadoras de relacionamento com clientes e comunicação organizacional.

EXPERIÊNCIA:

Operador de Telemarketing
Atento Brasil S/A
Multinacional de contact center
Maio de 2017 - Julho de 2020

- Realizei atendimentos ativos e receptivos, solucionei dúvidas e ofereci produtos e serviços alinhados às necessidades dos clientes.
- Apliquei técnicas de cross-selling e up-selling, identifiquei oportunidades para maximizar a satisfação do cliente e os resultados comerciais.
- Fiz a manutenção de registros das interações com clientes, garantindo um acompanhamento eficaz e personalizado.
- Monitorei indicadores como taxa de conversão, tempo médio de atendimento e aderência, visando a melhoria contínua dos processos.

FORMAÇÃO:

Comunicação social - Habilitação em rádio e tv
Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro

- Assessoria na criação de projetos populares de arte e cultura - Núcleo de Apoio à Produção Cultural da Universidade do Rio de Janeiro
Projeto de extensão
Carga horária obtida: 120h
- Bolsista de iniciação científica no laboratório de estudos em Comunicações Comunitárias da Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro
Janeiro de 2023 - junho de 2023

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES:

Vendas e negociação
Redação publicitária e copywriting
Análise de mercado
Gestão de relacionamento com clientes (CRM)
Excel básico
Canva
Criação, planejamento e organização de conteúdo
Comunicação interna e externa
Noções básicas de social media
Noções de aprendizado de máquina
Noções de indicadores de desempenho
Comunicação clara e assertiva
Análise e acompanhamento de métricas
Pesquisa de mercado

IDIOMAS:

Inglês: Nível (A2) – Em processo de aperfeiçoamento.

Espanhol: Nível (A1) - iniciando aprendizado.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS:

Disponibilidade de horário: 06:00 às 18:00