

# JULIANA DOS SANTOS

Rua: Silvio Barbini, 285 apt 44 A - Itaquera  
CEP: 08250-650 – São Paulo/SP  
Telefone: 2072-9475/9691-7131  
e-mail: jullysan@terra.com.br

Brasileira  
Solteira  
32 anos

## OBJETIVO: ÁREA ADMINISTRATIVA/COMERCIAL

### Formação Acadêmica

Universidade: Unicid (Universidade Cidade de São Paulo)  
Administração de empresas com ênfase em Comércio Exterior  
Completo - 2004

### Qualificações Profissionais

- ✓ Atendimento a professores, escolas e livrarias e captação de pedidos referente a materiais importados, destinados ao ensino de idiomas: inglês, francês, espanhol, alemão e italiano;
- ✓ Atendimento a segurados de automóveis: assistência 24 horas e sinistros;
- ✓ Treinamento de atendimento ao cliente, monitoração e análise de atendimentos e reembolso.

### Atividades desenvolvidas

- ✓ Todo o trâmite para o segurado: como socorro mecânico, acionamento dos prestadores, negociação com prestadores, preenchimento de sinistro, análise de ocorrência, reembolso e liberação de benefícios, tais como: carro reserva, reserva de hotel, reserva de passagens aéreas e rodoviárias, etc.
- ✓ Treinamento a novos funcionários, monitoração e avaliação dos mesmos.
- ✓ Substituição temporária da supervisão (Férias, licenças e ausência)
- ✓ Emissão de pedidos, conferência de notas fiscais, análise de devolução de mercadorias, análise e emissão de créditos;
- ✓ Elaboração de plano de metas focada nas vendas realizadas pelo departamento;
- ✓ Elaboração de scripts de atendimentos padrões e personalizados;
- ✓ Planejamento de premiações aos funcionários que atingiram as metas determinadas,
- ✓ Acompanhamento de motivação constante das equipes;
- ✓ Feedback de desempenho e resultado das equipes.
  
- ✓ Cotação e negociação de frete junto às transportadoras, auxílio na elaboração de pedidos para importação e lançamentos dos mesmos em sistema;

- ✓ Organização e recepção de eventos, controle de entrada e saída de materiais para distribuição entre clientes vips, separação de materiais para feiras e eventos;
- ✓ Suporte a promotores, orientação pedagógica a professores e escolas em relação ao uso dos Livros destinados ao ensino de idiomas;
- ✓ Atendimento a livrarias no que tange captação de pedidos, negociação de descontos e prazo de pagamento;
- ✓ Contato com clientes em geral para pesquisa de relacionamento (empresa/cliente - cliente/empresa), satisfação do cliente.

### **Cursos Complementares e Conhecimentos**

Curso técnico – Habilitação em Magistério

Curso: Inglês – nível inter II

Curso: Espanhol – nível intermediário

Curso de Informática: ITM, MS-Dos, Windows, Word, Excel, P.Point, Internet e Digitação.

Help Byte Informática

### **Experiência Profissional**

✓ **Universidade São Judas Tadeu**

Cargo: Auxiliar administrativa

Período: 16/04/08 - das 18hs às 22hs

✓ **Disal – Distribuidores Associados de Livros**

Cargo: Auxiliar de Vendas (Importação/exportação)

Período: 01/12/00 à 17/09/2007

✓ **Marketing Brasil Consultoria e Planejamento**

Cargo: Assistente Administrativo

Período: 14/05/00 à 22/11/00

✓ **Bethany Comunicações Importações e Exportações S/A**

Cargo: Operadora de rádio chamada.

Período: 05/08/97 à 15/03/99