Contato

rafaeltorquato.2010@gmail.com

www.linkedin.com/in/rafael-torquatog (LinkedIn)

Principais competências

Zendesk

Publicidade

analista de mídia

Languages

Inglês (Limited Working)

Certifications

Comunicação Social

Técnico em Esportes Verticais

Alura -PRODUÇÃO DE VÍDEO: O QUE HÁ POR TRÁS DO MUNDO DO AUDIOVISUAL

Rafael Torquato

Públicitário com foco em criação, Especialista em CRM,Treinamentos, NPS/CSAT e SLA. Criação de Dashboards e resultados de BI/KPI

São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Apenas um rapaz latino-americano!

Experiência

Access Sistemas e Processos

Consultor especialista Zendesk CRM e BI

abril de 2023 - Present (2 meses)

São Paulo, Brasil

Terceirizado PortoBank

Pixter

CX Specialist

fevereiro de 2022 - março de 2023 (1 ano 2 meses)

São Paulo, Brasil

Criando e inovando com produtos da Porto, como PortoBank!

Criação de Macros, Gatilhos, Automações, SLA, Regras de Negócio, Visualizações, Campos de ticket, usuário e organizações. Chat e integrações de canais ao vivo como WhatsApp.

Dashboards com Reports e KPIs em diferentes níveis e times.

Novo GUIDE (FAQ) focado em colaboradores e desenvolvimento para usuários finais.

BCR CX - Business & Customer Relationship

Senior Customer Success

janeiro de 2019 - fevereiro de 2022 (3 anos 2 meses)

São Paulo e Região, Brasil

[Dedicado Serasa Experian]

Focado em Software Zendesk e ferramentas de (BI), Participo desde o primeiro contato com o cliente até a entrega dos softwares e treinamentos, criação de Reports e Dashboards.
Artes para Mídias digitais e branding content (site e blog).

Trabalhos concluídos com empresas como:
- Adobe ULS e Latam
- Ambev S.A (Chopp Brahma Express, Zé Delivery, Sempre em Casa e Empório da Cerveja)
- Bauducco (Grupo Pandurata)
- BTG Pactual
- BRHC
- GPTW
- Lacoste (Brasil e Argentina)
- Pandora
- Extrafarma
- Richemont (Cartier e Montblanc)
- Volvo
- Editora Moderna
- Maravilhas da Terra
- RealMe Brasil
- Synapcom

Nestlé
Analista de Mídias sociais
setembro de 2015 - fevereiro de 2016 (6 meses)

Gerenciamento das páginas Ninho, Maggi, Kit Kat, Vôlei Nestlé e Passatempo.

Formação acadêmica

Unisa- Universidade de Santo Amaro
Publicidade · (2015 - 2019)