CAROLINA FONSECA DUARTE

Rua Visconde de Itaboraí,
nº 196, apto 803 – Centro
Niterói – Rio de Janeiro
CEP: 24030-093.

34 anos
Solteira, sem filhos.
duarte.f.carolina@gmail.com
21 98009-0028

EXPERIÊNCIAS

INCENTIVAR — Analista de Suporte N2.
DEZEMBRO DE 2023 ~ ATUALMENTE – Home Office.

- Organização e acompanhamento das tarefas trazendo análises de dados;
- Análise e distribuição de pontos via sistema;
- Reuniões semanais com clientes;
- Atuação usando banco de dados Access;
- Report de dados à Coordenação e Gerência;
- Atuação na tratativa de ocorrências junto aos clientes e áreas internas da empresa com o objetivo de solucionar os chamados dentro do SLA estabelecido;
- Atuação para melhorar fluxos e processos envolvendo o time;
- Realização de análises e estornos de pontos via sistema.

VIX PAULA HERMANNY — Experiência com Cliente.
DEZEMBRO DE 2023 – MARÇO DE 2024 – Home Office

- Freelancer;
- Acompanhamento dos casos e retorno aos clientes com a solução dos problemas, informações de pedidos, de produtos, entregas, extravio, número de rastreador usando a plataforma Zendesk;
- Solicitações de cancelamento de pedidos junto ao departamento financeiro;
- Controle de logísticas dos pedidos junto a expedição, resolvendo as intercorrências;
- Responsável pela logística reversa;
- Orientações na venda e pós-venda dos clientes;

AGÊNCIA DIGI — Operadora de Campanha.
MAIO DE 2021 – OUTUBRO DE 2023 – Home Office.

- Ser a principal defensora dos interesses do participante dentro da agência;
- Sanar dúvidas, abertura de chamados internos, estorno de pedidos, entre outros serviços;
- Participação na criação de estratégias para prevenir insatisfações futuras***;***
- Atendimento via chat, e-mail e 0800 das campanhas de incentivo de Arcor, Coca-Cola, Jeep, Fiat, Honda, Fini, entre outras, usando as ferramentas Movidesk e Zendesk***;***

- Aprovação de fotos merchan das campanhas***;***
- Auxílio no gerenciamento e monitoramento de equipe;
- Criação de relatórios periódicos.

CUPONERIA — Experiência com Cliente.
SETEMBRO DE 2021 – NOVEMBRO DE 2021 – Home Office.

- Freelancer;
- Atendimento usando a plataforma Zendesk;
- Mediação de reclamações diretamente no site Reclame Aqui;
- Acompanhamento da jornada do cliente durante o uso do site;
- Suporte de resgates, uso de cupons e cashbacks da carteira do cliente;

AGÊNCIA MACRO — SAC.
ABRIL DE 2018 – ABRIL DE 2020 – Híbrido.

- Atender demandas de primeiro nível nas Mídias Sociais com empatia, criatividade e agilidade, usando a ferramenta Agorapulse;
- Realizar interações nos comentários das publicações para promover o engajamento positivo dos canais oficiais;
- Mapear oportunidades de surpreender positivamente os clientes, com ações de relacionamento, através de análise de perfil.

PEIXE URBANO — SAC.
DEZEMBRO DE 2011 – MARÇO DE 2017 – Home Office.

- Analista de SAC 2.0 e BackOffice;
- Responsável pelo monitoramento das contas da empresa no Twitter, Facebook, Instagram e ReclameAqui, usando as ferramentas Scup e Zendesk;
- Desenvolvimento de projetos e parcerias com estabelecimentos;
- Suporte aos usuários do site pelas redes sociais e e-mail;
- Acompanhamento de métricas e planilhas;
- Criação de relatórios de desempenho e impacto das ofertas e campanhas;
- Suporte à equipe de marketing online e televendas.

NEXTEL — Assistente de Atendimento ao Cliente.
DEZEMBRO DE 2010 – DEZEMBRO DE 2011.

- Execução de processos internos pendentes de tratamento junto ao BackOffice;
- Elaboração de relatórios e planilhas solicitados pela supervisão;
- Tratamento de solicitações e suporte ao cliente por meio de e-mails e ligações.

CONTAX — Agente de Retenção Empresarial.
MARÇO DE 2009 – OUTUBRO DE 2010.

- Atendimento de solicitações das contas telefônicas e/ou internet;
- Mapear e identificar oportunidades junto ao contratante para executar melhoria do serviço entregue;

- Ação de retenção com boa argumentação para clientes empresariais que desejavam cancelar os serviços.

FORMAÇÃO

UNICSUL — Psicopedagogia — 1º semestre.

IBPC — Curso Livre de Psicanálise Clínica.

CURSOS

- Casa do Saber — Melanie Klein: Psicanálise, Infância e Formação Humana por Alexandre Patricio de Almeida, concluído em Dezembro de 2023.
- Casa do Saber — Uma Introdução Guiada e Descomplicada ao Pensamento de Jung por Lilian Wurzba, concluído em Dezembro de 2023.
- Casa do Saber — Freud Fundamental: As Ideias e as Obras por Pedro de Santi, concluído em Outubro de 2023.
- Liverpool Language Institute — Inglês, concluído em 2013.
- Sociedade Fluminense de Fotografia — Curso Fundamental de Fotografia, concluído em 2015.
- Faculdade FACHA – Curso de Extensão em Produção para TV, concluído em 2015.

FREELAS

Transcrição de Entrevistas.
DESDE 2020 ATÉ O MOMENTO.