

MARDONIO SILVA

AGENTE DE SUPORTE



Agente de Suporte

Agente de Sac

Assistente Virtual

CARGOS EM QUE ESTOU ME CANDIDATANDO:



AGENTE DE SUPORTE
(Suporte online ao cliente)

Agora



AGENTE DE SAC
(Atendimento ligado ao sac)



AGENTE DE CHAT
(Atendimento feito via chat)



AGENTE DE ATENDIMENTO
(Atendimento em geral)



ASSISTENTE VIRTUAL
(Assistência em geral)

Ame-se durante todo o processo



ESTOU ABERTO A OUTRAS
FUNÇÕES DISPONÍVEIS

ATIVIDADES EM QUE ME RESPONSABILIZO A FAZER:

- > Atividades ligada ao Atendimento ao cliente como, informar, esclarecer dúvidas, alterações solicitadas, transferência para setores adequados ao objetivo do assunto, etc.
- > Atividades ligada ao Suporte ao cliente como, Realizar procedimentos, Apoio Técnico ao cliente, abertura/agendamento/mudança em ordem de serviço e suporte em geral ao cliente.
- > Atividades exercidas via telefone/e-mail/chat e outros meios
- > Posso exercer atividades em diversos setores como Sac (Serviço de Atendimento ao Cliente), Suporte Técnico e Suporte ao cliente
- > Posso desempenhar outras atividades como assistente virtual e etc

EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS COMPROVADAS:

Empresa: CONTAX S.A (ATUALMENTE LIQ)

Período: 08.01.2015 A 20.04.2018

Cargos: Atendente jr

Setor: Sac (serviço de atendimento ao cliente)

Suporte técnico (suporte técnico online)

ATIVIDADES EXERCIDAS:

Suporte ao cliente (telefone/chat/email)

- > Realizando esclarecimento de informações solicitadas pelo cliente (Explicações sobre cobranças, serviços, acompanhamento e agendamento de ordem de serviço)
- > Realizando procedimentos solicitados pelo cliente (Reparos, alterações cadastrais e outros diversos procedimentos)
- > Realizando triagens para teleatendimentos a setores específicos (Realizando transferência para o setor correto ao assunto do cliente)
- > Realizando notificações aos clientes por emails ou sms
(Retorno a perguntas realizadas.
E contato de várias informações)

CUSROS

COMPROVADOS:

CURSO MANUTENÇÃO EM CELULAR Curso:
Manutenção em celular

Local: Cepep cursos profissionalizantes
(M F HOLANDA MACHADO CURSOS EIRELI)
(31.359.952/0001-20)

Período: 05.06.21 A 31.07.21

Carga horária: 40 horas

CONTEÚDO DO CURSO:

- > Módulo 1: Montagem de laboratório estruturado para serviços em celulares
- > Módulo 2: Introdução ao sistema de telefonia celular
- > Módulo 3: Principais setores dos smartphones e seus periféricos
- > Módulo 4: Reparos, testes e medição
- > Módulo 5: Principais periféricos e componentes conversores de energia
- > Módulo 6: Retrabalho de componentes smd na pci com estação de solda
- > Módulo 7: Principais defeitos de um smartphone
- > Módulo 8: Limpeza e desoxidação dos aparelhos de celulares
- > Módulo 9: Dicas de montagem de uma assistência técnica de sucesso

CONTATO:

mardoniosilva.bra@yahoo.com

(85) 99127-3595

<https://www.linkedin.com/in/mardonio-silva-0a0b52267/>