

Contato

R. Torres da Barra, 409
Apto 304 - Água Branca
São Paulo - SP, 05037-055
+55 11 99603-4993 (Mobile)
biancazanin.09@gmail.com

www.linkedin.com/in/biancazanin
(LinkedIn)

Principais competências

Resolução de problemas
Comunicação Eficaz
Orientação ao Cliente

Languages

Inglês (Elementary)
Português (Native or Bilingual)

Certifications

Inteligência Emocional
Gestão de Projetos
Gerenciamento de projetos
Gestão Estratégica de Negócios
Liderança e gestão de pessoas

Bianca Zanin

Customer Success | Operations Management | Relacionamento com o Cliente | Gestão de Projetos | Melhoria Contínua
São Paulo, São Paulo, Brasil

Resumo

Sou uma profissional com ampla experiência na área de relacionamento com o cliente e Customer Success, com foco em gestão de projetos e melhoria contínua de processos. Ao longo da minha carreira, desenvolvi habilidades valiosas em empresas de diversos segmentos, o que me capacitou a gerir projetos complexos e liderar equipes multifuncionais.

Meu principal objetivo é superar as expectativas dos clientes, garantindo sua total satisfação com resultados de qualidade excepcional. Minha dedicação e compromisso com a excelência são marcas registradas do meu trabalho, e estou sempre em busca de novas oportunidades para aprender e me desenvolver ainda mais.

Sou apaixonada por gestão de pessoas e operações de alta complexidade que visam o crescimento e o desenvolvimento de novos processos. Acredito que uma comunicação clara e eficaz é a chave para o sucesso em qualquer projeto, e estou sempre pronta para assumir novos desafios e transformar metas em realidade.

Experiência

Agência Novo Foco Marketing Digital & Tecnologia

Relationship Manager

novembro de 2023 - Present (1 ano)

São Bernardo do Campo, São Paulo, Brasil

- Gerenciamento das demandas e necessidades dos clientes, definindo escopos e coordenando projetos de marketing.
- Supervisão de prazos e desenvolvimento de briefings para garantir a execução eficaz de campanhas e projetos.
- Foco na satisfação do cliente, utilizando o indicador NPS (Net Promoter Score) para monitorar e melhorar a experiência do cliente.
- Utilização do Asana e outras ferramentas de gerenciamento para organizar tarefas, prazos e comunicação entre a equipe de marketing e os clientes.

- Criação e análise de relatórios e dashboards para fornecer insights estratégicos e melhorar a transparência das campanhas.
- Atuação na área comercial, utilizando RD Station Marketing e CRM para gerenciar leads e oportunidades de vendas.
- Condução de reuniões de apresentação e fechamento de contratos, com foco em negociação e desenvolvimento de parcerias.

Loft

Relationship Consultant

abril de 2022 - julho de 2023 (1 ano 4 meses)

São Paulo, Brasil

- Análise das demandas e necessidades dos clientes, definindo o escopo e avaliando as etapas do processo de Compra e Venda de imóveis através do Marketplace;
- Gestão de prazos e documentos necessários para execução de compra e venda de um imóvel, com envolvimento dos setores financeiro e jurídico;
- Gerenciamento de carteira com cerca de 60 contratos, em média, por mês;
- Foco em indicadores de satisfação do cliente (CSAT), índice de recomendação (NPS), metas e acordos de nível de serviço (SLAs);
- Utilização de sistemas de gestão de relacionamento com clientes (CRM) como Salesforce, Zendesk e Twilio.

WonderSize

4 anos 7 meses

Operations Manager

setembro de 2018 - abril de 2022 (3 anos 8 meses)

São Paulo, São Paulo

- Liderança de equipe;
- Gestão abrangente de comércio eletrônico (E-commerce);
- Sucesso do cliente (Customer Success);
- Monitoramento de indicadores-chave de desempenho (KPIs);
- Experiência em gerenciamento de fluxo de caixa e classificação de despesas;
- Experiência em sistemas de planejamento de recursos empresariais (ERP).

Assistente administrativo

outubro de 2017 - setembro de 2018 (1 ano)

São Paulo, Brasil

- Experiência em operações logísticas;
- Responsável pelo setor de faturamento, incluindo emissão de notas fiscais;

- Suporte com documentação para integração de funcionários e prestadores de serviço;
- Gestão de fornecedores, desde embalagens até insumos da operação;
- Responsável por atividades relacionadas a contas a pagar e receber, como conciliação bancária, recolhimento de documentos e envio de boletos para contabilidade.

DBios Back Office Services

Assistente administrativo

julho de 2017 - abril de 2018 (10 meses)

São Paulo, São Paulo

- Responsável pelo atendimento de clientes da Amil Assistência Médica;
- Realização de análises de documentações e contratos e movimentação de benefícios dos clientes.

Auto Mecânica Zanin

Secretária administrativa

janeiro de 2016 - julho de 2017 (1 ano 7 meses)

Marília, São Paulo, Brasil

- Responsável por acompanhar toda a rotina de pagamentos, desde a recepção até a aprovação;
- Inclusão dos pagamentos nos bancos e acompanhamento até a efetivação;
- Atendimento ao cliente (telefônico e pessoal), realizando orçamento e agendamento de serviços automotivos;
- Participação ativa na melhoria dos processos, na prevenção à poluição e na proteção do meio ambiente;
- Adesão aos requisitos de saúde e segurança exigidos pela legislação.

Paschoalotto

Analista de cobranças de crédito

janeiro de 2015 - dezembro de 2015 (1 ano)

Marília e Região, Brasil

- Responsável pela cobrança de valores devidos a pessoas físicas e jurídicas;
- Contato com devedores, negociando formas de pagamento;
- Análise de títulos e documentos de cobrança;
- Atualizações cadastrais.

Formação acadêmica

UNIVEM - Centro Universitário Eurípides de Marília

