👤 DADOS PESSOAIS

Nome Completo: Renata Palermo
Data de Nascimento: 14.05.1980
Endereço: Raimundo Barbosa Nogueira, 321 Ap 141 – Parque Industrial
Telefone: (11) 97290-5523
E-mail: renatha_palermo@hotmail.com

🎯 OBJETIVO PROFISSIONAL

Área Comercial (Analista, Assistente de Vendas, Backoffice ou Supervisora de Vendas

🎓 FORMAÇÃO ACADÊMICA

Curso: Perícia Criminal
Instituição: Uniasselvi
Ano de conclusão: 2027 (Cursando)

💼 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Empresa: Net Jacareí Telecom
Cargo: Gestora Financeiro
Período: Junho de 22 Até a Presente Data

Principais atividades:

Monitoria e Acompanhamento de Indicadores de Qualidade / Análise e Qualificação de Pedidos do Setor Comercial / Reversão e Relacionamento com Clientes / Redução do *Churn* Involuntário / Análise de Crédito / Negociação e Reversão de Inadimplência / Cobrança / Implantação de ERP / Rotinas Administrativas / Liderança de Equipe / Treinamento de Equipes

Empresa: Claro Empresas (Coach Telecom – Massa Falida)
Cargo: Gestora Relacionamento, Reversão, Recuperação Financeira e Renabilização (Vendas)
Período: Janeiro de 2020 até Dezembro de 2022

Principais atividades:

Empresa do segmento PME´s realizando as atividades de Auditoria de Pedidos / Inclusão de Pedidos (BKO) / Relacionamento com o Cliente PJ e Gestores de Conta / Pós Vendas Clientes Ativados da Base / Reversão de *Churn* Involuntário e Voluntário / Vendas de Linhas e Serviço de Internet / Ações de Vendas

Portabilidade Nextel x Claro / Liderança de Equipe / Monitoria de Pedidos / Treinamento Reciclagens e Capacitação Inicial.

Empresa: Telefonica Educação Digital

Cargo: Treinamento e Designer Instrucional

Período: Agosto de 2014 a Agosto de 2019

Principais atividades:

Empresa do segmento de Telecomunicações, responsável por realizar, desenvolver e aplicar materiais de treinamento técnico e comportamental para os times de Call Center, Comercial e Backoffice (PF ou PJ) assumindo a gestão de um time de 15 HC / Responsável pela Implantação das Empresas Terceirizadas prestadoras da empresa Vivo.

Empresa: Affero Lab (contrato de 3 anos devido licitação - Contrato Vivo)

Cargo: Treinamento e Designer Instrucional

Período: Março de 2011 a Julho de 2014

Principais atividades:

Empresa do segmento de Telecomunicações, responsável por realizar, desenvolver e aplicar materiais de treinamento técnico e comportamental para os times de Call Center, Comercial e Backoffice (PF ou PJ) assumindo a gestão de um time de 22 HC / Responsável pela Implantação das Empresas Terceirizadas prestadoras da empresa Vivo.

Empresa: GSMD (contrato de 2 anos devido licitação - Contrato Vivo)
Cargo: Gestora Central de Vendas e Treinamentos para Pessoa Jurídica do segmento PME´s.
Período: Janeiro de 2009 a Fevereiro de 2011

Principais atividades:

Empresa do segmento de Telecomunicações, responsável por realizar, desenvolver e aplicar materiais de treinamento técnico e comportamental para os times de Call Center, Comercial e Backoffice (PF ou PJ) assumindo a gestão de um time de 89 HC / Responsável pela Implantações de Sistemas e Grupos de Atendimentos.

🛠️ QUALIFICAÇÕES E HABILIDADES

1. Pacote Office
2. Trabalho em equipe
3. Boa comunicação

4. Organização
5. Proatividade
6. Reversão de Clientes
7. Vendas de Produtos e Serviços
8. Treinamento
9. Liderança
10. Coatching
11. Rentabilização

📚 **CURSOS COMPLEMENTARES**

12. Pacote Office
13. Aplicação e Recebimento de Feedback
14. Técnicas de Vendas
15. Leader Trainning
16. Fluxo de Caixa
17. Plano de Negócios
18. Storyline
19. Canva
20. Captivate

🌎 **IDIOMAS**

Português – Nativo

Inglês – Intermediário (início do avançado em Março/2026).