

Contato

11986477731 (Mobile)
kelvinnamack@outlook.com

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

Principais competências

Mídias sociais
Estratégia empresarial
Planejamento estratégico

Languages

Inglês (Limited Working)
libras (Limited Working)

Certifications

Marketing Pessoal no LinkedIn
Revisão de Conteúdo para Web
Marketing de Conteúdo Avançado
General English
Gestão em Marketing

Kelvin Moura

Especializado em Relacionamento com Cliente.
Barueri, São Paulo, Brasil

Resumo

Há mais de 10 anos faço atendimento a clientes de grandes companhias, identificando novas oportunidades de negócio e na resolução de pendências ou ocorrências. Negociação de aplicação de reajustes de contrato e tratamento de demandas do Reclame Aqui! e Ouvidoria.

Grandes habilidades de comunicação com diversos públicos, cliente final ou empresas. Foco em resultados e apaixonado por promover o sucesso e a satisfação dos clientes.

Conhecimentos de pré-vendas e qualificação de leads para Plataforma Microsoft para Negócios, incluindo Office 365, Power BI, Azure e Dynamics 365 (ERP e CRM). Responsável por criação de novos fluxos de comunicação, criação de persona, foco em inbound e outbound marketing, apresentações e demonstrações de produtos como Cobrança Eletrônica Ágil, para guiar os leads pelos benefícios das soluções.

Já atuei em parceria com grandes agencias de Marketing como: RdStation, Rockcontant, Goomark para facilitar o processo de marketing dentro da empresa.

Experiência

Ikê Assistência Brasil

3 anos 10 meses

Analista de Atendimento Bilíngue

fevereiro de 2020 - Present (2 anos 11 meses)

São Paulo e Região, Brasil

- Capacitado para tratar com empresa de grande porte com atuação Latam, especializada em serviços de assistência 24hrs, principais contas atendidas Zurich Life (seguros), Zurich Santander, Itaú, Previsul, Master Card e Porto Seguro.

- Organização e acompanhamento de atendimentos médicos e funerários no Brasil e no exterior de acordo com as necessidades de cada cliente, com

empatia, de forma urgente e flexibilidade, permitindo executar diversas tarefas simultaneamente.

- Confecção de brochuras e documentos necessárias.
- Buscar melhorias nos processos para simplificar o atendimento, garantido maior eficácia.
- Treinamento e reciclagem sobre procedimentos de atendimento.
- Acompanhamento de casos críticos e/ou casos VIP
- Análises recorrentes para detectar possíveis falhas e buscar soluções imediatas prevenindo ou remediando impactos negativos.

Concierge

março de 2019 - Present (3 anos 10 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Atender os portadores do cartão com bandeira Mastercard Black e Platinum;
Fazer indicações de city tour; passeios;
Inserir reservas; Apoiar os clientes em qualquer pedido; Orientar os clientes com relação a emissão de carta Schengen (carta de seguros de viagem) ; Indicação de roteiros gastronômicos, turísticos e indicações de locais para compras ao redor do mundo.

Grupo i9

4 meses

Analista de Marketing Digital

julho de 2019 - outubro de 2019 (4 meses)

São Paulo e Região, Brasil

- Gestão e Desenvolvimento da equipe de Comunicação, Marketing e Prospecção da Inove.
- Planejamento Estratégico para concretização dos objetivos da organização. Desde a definição do calendário de ações até desdobramentos online e offline.
- Coordenação de campanhas e acompanhamento das atividades institucionais em diferentes regiões do Brasil.
- Inteligência de Mercado: Estudos e análises para definição de posicionamento e criação de novas soluções.
- Marketing Digital B2B para geração de novos negócios.
- Reforço da cultura organizacional através de ações de endomarketing.
- Produção de Casos de Sucesso para gerar identificação e credibilidade com foco no público-alvo da empresa.

- Branding: Posicionamento e reforço da marca criando governança de comunicação interna e externa, padronização dos processos de comunicação corporativa para garantir a integridade nas aplicações marca.
- Relações Públicas e Assessoria de Imprensa para reforço da imagem da empresa.
- Produção de eventos estratégicos por segmento e por região.
- Aplicação de pesquisa NPS para garantir a excelência dos produtos entregues e do atendimento aos clientes.
- Estratégia de Prospecção e Geração de Demanda e interface com as equipes comerciais.
- Acompanhamento de indicadores estratégicos para gestão das ações de comunicação.

Sales Revelopment Representative

julho de 2019 - setembro de 2019 (3 meses)

São Paulo e Região, Brasil

Qualificar leads inbound (Portal Microsoft, site, fale conosco, e-mail e telefone);

- Prestar consultoria de solução para o cliente;
- Entender e mapear as necessidades direcionando a melhor solução Microsoft,
- Domínio comercial em licenciamento Microsoft, pacote Office 365, cloud Azure, plataforma Dynamics;
- Alinhamento de cronograma de implantação, escopo de desenvolvimento do sistema conforme necessidade do cliente;
- Negociação de valores de Set Up e Licenças junto ao cliente e gerência, Fechamento de contratos de Serviço e licenciamento;
- Reunião de alinhamento junto à equipe técnica para definição de escopo,

EF English Live Brasil

Consultor de relacionamento

julho de 2018 - julho de 2019 (1 ano 1 mês)

Barueri, São Paulo

Consultoria para alunos da escola após a aquisição do produto esclarecendo as suas dúvidas sobre a utilização da plataforma online, contratos, pagamentos ; responder os e-mails dos alunos com dúvidas e solicitações.

OdontoPrev

Consultor Interno de Relacionamento

novembro de 2014 - abril de 2018 (3 anos 6 meses)

Barueri

Identificar possíveis oportunidades de negócio, bem como possíveis ameaças;

Demandar e acompanhar assuntos administrativos com as áreas internas da empresa e acompanhar dúvidas, pendências e ocorrências dos clientes;

Negociar aplicações de reajustes do contrato de acordo com os relatórios específicos.

Confeccionar aditivos e contratos de reajuste.

Tratar demandas advindas do site Reclame Aqui, ANS e Ouvidoria

Formação acadêmica

Universidade Estácio de Sá

Bacharelado em Direito, Direito · (2020 - 2026)

Estácio

Gestão de Marketing , Gestão de Marketing · (2014 - 2016)

Prime Cursos

Especialização, Marketing Digital · (2020 - 2020)

Universidade Estadual do Ceará

Especialização, Desenvolvimento Pessoal e Social · (2014 - 2014)