

Ana Paula Leite da Silva – 40 anos - Casada

Endereço: Rua Arara 324 – Residencial New Ville – Santana de Parnaíba - SP

Telefone: (11)96947-2368 e-mail: anapls@icloud.com

Formação Acadêmica: Superior em Logística – Completo

Faculdade Anhanguera de Osasco

Período: Janeiro/2010 a Dezembro/2011

Objetivo Profissional: Analista de Customer Service Junior

Experiência Profissional:

Empresa: Grupo Minalba do Brasil

Cargo: Analista de Customer Service Jr.

Período de Agosto/2018 a Maio 2019

Empresa: Nestle Waters

Cargo: Analista de Customer Service Jr.

Período de Dezembro/2015 a Agosto/2018

Principais Atividades:

- Responsável pela gestão da carteira de Pedidos dos clientes Key Account;
- Responsável pela gestão Order to Cash;
Análise de ruptura e alinhamento com o time de Planejamento e Produção da previsão de demanda dos clientes;
- Alinhamento diário com a fábricas;
- Trabalho em conjunto com o time de transportes focado no nível de serviço;
- Visita aos clientes;
- Agendamento de pedidos;
- Tratativas das devoluções;
- Acompanhamento de entregas;
Participação direta na redução de custos logísticos;
- Ações de melhoria contínua dos fluxos e processos de entrega;
Customer Facing no cliente GPA;
- Ajuste de parâmetro para emissão de pedidos junto ao cliente;
- Controle de multas logísticas por penalidades de nível de serviço;

Empresa: Nestle Waters

Cargo: Assistente de Customer Service Pleno

Período: dez de 2012 – dez de 2015

Principais Atividades:

- Gestão da carteira de pedidos;
- Controle de agendamento de clientes:
 - Atacadão, Sendas, Sonda, Makro, Angeloni, Dia Brasil.
- Alocação de pedidos e tratativa de ocorrências;
- Interação com o time de vendas;
- Acompanhamento diário de pedidos trafegados via EDI;

Empresa: Sika Brasil - Impermeabilizantes

Cargo: Assistente de Customer Service Pleno

Período: Fevereiro/ 2012 a Dezembro/2012

Principais Atividades:

- Atendimento a equipe de vendas e clientes;
- Gestão de pedidos e entregas;
- Alinhamentos com o time de produção e Transportes;

Empresa: Grupo Amil - Planos de Saúde

Cargo: Analista Administrativo

Período: Janeiro/ 2011 a Setembro/2011

Principais Atividades:

- Atendimento a equipe de vendas para atualização de contratos;
- Gestão de carteira de clientes;
- Cadastro de novos clientes;

Empresa: Grupo Santino - Malas e Bolsas

Cargo: Assistente Comercial

Período: Setembro/ 2009 a Setembro/2010

Principais Atividades:

- Atendimento a equipe de vendas;
- Gestão de pedidos de compra; Gestão de entrega de pedidos;
- Agendamento de entregas e Análise de rupturas

Empresa: Walmart Brasil Ltda.

Cargo: Assistente Comercial e Cadastro

Período: Outubro/ 2008 a Julho/2009

Principais Atividades:

- Cadastro de novos clientes para lojas novas Sam's Club;
- Suporte a equipe comercial de produtos, cadastro de novos itens;
- Suporte ao time de Membership e Marketing.

Empresa: General Eletric – Banco GE Capital

Cargo: Consultor de Telemarketing

Período: Junho/ 2005 a Outubro/2008

Principais Atividades:

- Atendimento receptivo Cartão de crédito Walmart;
- Atendimento linhas de crédito de empréstimo pessoal e consignado;
- Atendimento clientes com financiamento de auto;
- Atendimento em geral dúvidas, reclamações, saldo de quitação, entre outros.