

Bianca Nascimento de Oliveira

29 anos, solteira.

(11) 96039-1482

biancanasoli@yahoo.com.br

<http://www.linkedin.com/in/oliveirabianca>

Perfil Profissional

Relacionamento com clientes, gerenciamento de carteiras, negociação, foco em resultados.

Formação

Graduação – Administração de Empresas – Universidade Metodista de São Paulo (Concluído em dezembro/2014).

Especialização – Engenharia de Produção – Universidade Santa Cecília (Concluído em agosto/2016).

English for Business – ILAC Canada (Concluído em setembro/2017) Intercâmbio de 30 dias realizado na cidade de Vancouver/Canadá.

Curso de Extensão - Consultor de E-commerce e Negócios Digitais - ESPM (Concluído em junho/2018).

Marketing Digital - Escola do Marketing Digital (Conclusão em Dezembro/2020)

MBA - Varejo e Mercado de Consumo – USP/ESALQ (Conclusão em Dezembro/2020)

Histórico Profissional

Cinemark Brasil – junho/2018 a atual.

Função: Analista de Marketing

Atividades: Responsável pelo desenvolvimento das vendas online dos ingressos corporativos, que são focados para empresas realizarem campanhas com clientes e colaboradores através do site Cinemark; Atuação em SEO, Adwords, acompanhamento de números através do Google Analytics e campanhas de marketing digital; Responsável pelo planejamento e criação de campanhas e promoções on e off com foco no público B2B para o aumento da venda, junto às agências de publicidade; Disparos de e-mails marketing, através da plataforma Movio, acompanhamento dos resultados e trabalho de melhoria dos indicadores com divisão de bases de clientes; Elaboração e acompanhamento de briefings das campanhas de produtos corporativos; Participação do projeto de lançamento do e-commerce e novo aplicativo Cinemark em conjunto com a área de TI; Acompanhamento da concorrência, análise de mercado e elaboração de pesquisas de NPS com os clientes; Relacionamento com clientes B2B; Participação da negociação com fornecedores dos ingressos; Prospecção de novos e potenciais clientes e parceiros; Organização de eventos com o intuito de divulgar o produto e prospectar novos clientes; Planejamento de estoque e responsável pelo processo de compra via Mercado Eletrônico; Criação e manutenção de relatórios semanais e mensais de vendas.

B2W Companhia Digital – julho/2016 a junho/2018.

Função: Analista Comercial Pleno

Atividades: Gestão e desenvolvimento de uma carteira dos principais sellers do marketplace das lojas Americanas.com, Submarino e Shoptime; Gestão do relacionamento com os parceiros key accounts do marketplace; Gestão de performances através de dashboards e KPIs; Análise de BI e administração de metas de vendas; Interface com diversas áreas internas, como: SAC, operações e TI; Planejamento e controle de todo processo operacional, de vendas e maximização do resultado; Gestão de mix de produtos e envio de promoções pelos parceiros; Visitas comerciais e operacionais realizadas nos escritórios e Centros de Distribuição dos parceiros para identificação de melhorias; Participação em eventos.

Kimberly-Clark Brasil – junho/2015 a julho/2016.

Função: Vendedor Interno

Atividades: Responsável pela gestão, controle e rentabilização das vendas de uma carteira de clientes através do sistema SAP/CRM; Prospecção e introdução de novos itens; Controle da frequência de compras; Gerenciamento dos comodatados/equipamentos alocados em cada um dos clientes; Contato ativo com clientes para relacionamento e resolução de problemas; Visitas presenciais para desenvolver o relacionamento e entender a necessidade do cliente, visando a introdução de novos itens para compra; Atendimento de pós venda, sobre datas de entregas e contato com transportadoras.

Walmart.com – maio/2014 a junho/2015.

Função: Assistente de Qualidade e Processos

Atividades: Responsável pelo controle da qualidade do atendimento ao cliente, desde os processos e projetos para melhoria contínua do departamento; Interface com a área de TI, com homologações de sistemas integrados que atendiam o departamento; Gestão das reclamações e indicadores do site Reclame Aqui.

Função Anterior: Programa de Estágio - Estagiária de Planejamento

Atividades: Realização de análises qualitativas e quantitativas das operações de atendimento. Desenvolvimento e envio rotineiro de métricas, indicadores e relatórios estatísticos relevantes para o atendimento. Tratativa de pedidos de marketplace, controlando o contato entre seller e cliente. Tratativa de pedidos via Facebook. Desenvolvimento de indicadores do site do Reclame Aqui, bem como: Evolução da reputação e notas dos atendentes, distribuição de casos para cada setor do atendimento e orientação para melhoria do atendimento nesta ferramenta. Participação de diversos treinamentos, palestras e coach de desenvolvimento de carreira.

Informações Complementares

Participação no Programa Criando Relacionamentos Excelentes com os Clientes da Achieve Global em set/2013 e no Programa Jovens Talentos do Instituto CEO do Futuro em 2014.