

Lucas Pereira

Atendente de SAC

lucas@example.com | São Paulo

PERFIL

Atendente de SAC com 4 anos em telecom e e-commerce. Resolvo 90% dos chamados no primeiro contato e mantenho nota 4,8 de satisfação atendendo por telefone, chat e redes sociais.

COMPETÊNCIAS

Atendimento multicanal

Resolução no primeiro contato

Zendesk e Salesforce

Retenção de clientes

Código de Defesa do Consumidor

Reclame Aqui

Negociação

Digitação rápida

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Atendente de SAC

2022 — Atual

Vivo

- Resolvi 90% dos chamados no primeiro contato, 15 pontos acima da média da operação.
- Mantive nota de satisfação de 4,8 em 5 durante 18 meses.
- Retive 35% dos clientes que pediam cancelamento com ofertas de retenção.
- Respondi reclamações no Reclame Aqui e ajudei a subir a nota da empresa de 6,9 para 8,1.
- Atendi uma média de 70 contatos por turno entre telefone e chat.

Atendente de e-commerce

2020 — 2022

Magazine Luiza

- Reclame Aqui de 6,9 para 8,1

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Ensino Médio completo 2019