

Giselle Christianne Rodrigues Souza Roberto

Rua Nabuco de Araújo, 650 – Apto. 12 – Boqueirão
CEP 11025-010 – Santos – SP
E-mail: giselles@gmail.com

Brasileira, casada, 40 anos
Celular: (13) 98125-0536

Objetivo: Atuar na Área de Comércio Exterior ou Cabotagem

Posição na área Comercial ou Atendimento ao Cliente, onde possa contribuir com meus conhecimentos em ambas as áreas.

Qualificações

- Carreira desenvolvida em empresas nacionais e multinacionais de destaque em seus segmentos **(A.P. MOLLER GROUP – MAERSK - DAMCO – MERCOSUL LINE, DEICMAR E MARIMEX)**.
- Trajetória hierárquica de crescimento contínuo, nas áreas de comércio exterior, agenciamento de cargas, cabotagem, Recinto Alfandegado e Logística Integrada, nos últimos 20 anos.
- Experiência profissional com ênfase nas áreas comercial e atendimento ao cliente porém, com grande vivência em toda rotina de operações de comércio exterior e cabotagem.
- Estilo profissional competitivo, voltado para desenvolvimento de equipes e foco em resultados.
- Sistema SAP à nível de usuário.
- Inglês e Espanhol.

Formação Acadêmica

- Graduação em Administração de Empresas com ênfase em Comércio Exterior – UNIMES – 1998
- Pós-Graduação em Trader – UNISANTOS – 2005

Experiência Profissional

MARIMEX – Inteligência Portuária em Logística Integrada

Empresa nacional de armazéns alfandegados, armazéns gerais e logística integrada.

Analista Comercial

Jul/18 a Dez/18

- Responsável pela prospecção de novos clientes para o serviço de Frete Internacional.
- Elaboração de proposta comercial, acompanhamento da evolução da negociação e concretização do negócio.
- Eventual suporte ao Customer Service para garantir a prestação do serviço ao cliente.
- Manutenção dos clientes já existentes.
- Rotina focada na obtenção da meta diária de vendas estabelecida pela gestão.

DEICMAR

Empresa nacional de armazéns alfandegados, armazéns gerais e logística integrada.

Executiva de Vendas

Abr/14 a Jul/18

- Responsável pela prospecção de novos clientes/ negócios e manutenção dos já existentes para os serviços de armazenagem alfandegada e geral, frete internacional, desembaraço aduaneiro e transporte rodoviário.
- Agendamento e realização de visitas para prospecção e manutenção de clientes.
- Elaboração de proposta comercial, acompanhamento da evolução da negociação e concretização do negócio.
- Gestão de relatório de produtividade.

Coordenadora de Atendimento ao Cliente

Abr/12 a Abr/14

- Responsável pela gestão da área de atendimento ao cliente com equipe direta de 22 colaboradores.
- Responsável pela comunicação interna e externa em referencia aos assuntos relacionados ao atendimento ao cliente.
- Acompanhamento dos atendimentos realizados via telefone e e-mail, com suporte aos demais membros da equipe.
- Acompanhamento do staff quanto ao cumprimento dos KPIs.
- Acompanhar o departamento comercial em visita aos clientes.
- Gestão de relatórios indicativos de performance dos colaboradores, controle de atendimentos telefônicos, e-mails e satisfação do cliente.
- Suporte direto ao gestor da área.
- Responsável pela seleção e treinamento de novos funcionários.

MERCOSUL LINE NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA LTDA

Armador brasileiro especializado no transporte de carga em contêiner. A empresa foi criada em 1996 para operar na cabotagem brasileira. Em 2006, tornou-se parte do grupo dinamarquês A.P. Moller – Maersk Group.

Coordenadora de Atendimento ao Cliente – Key Customers

Jul/09 a Dez/11

- Responsável pela gestão da área de atendimento ao cliente das principais contas da empresa, com equipe direta de 3 colaboradores.
- Confirmação de reservas de praça, acompanhamento de coleta de carga na planta do cliente e entrega em seu destinatário.
- Controle de custos extras referentes às operações de coleta e entrega e cobrança ao cliente.
- Responsável pelo acompanhamento do staff quanto ao cumprimento das atividades diárias, assegurando que a equipe está trabalhando interligada e colaborando com os departamentos de transporte, documentação e sobretudo com o departamento comercial, garantindo as informações ao departamento de atendimento ao cliente de maneira rápida e eficiente, no intuito de prover a satisfação do cliente através da qualidade no atendimento.
- Acompanhar o departamento comercial em visita aos clientes, sempre que necessário.
- Responsável pela análise de estatísticas e sugestões de melhorias.
- Responsável pelo treinamento de novos funcionários.

MAERSK LOGISTICS BRASIL LTDA

Empresa multinacional do segmento de freight forwarder e supply chain management. Integrante do grupo dinamarquês A.P. Moller – Maersk Group.

Coordenadora de Operações e Atendimento ao Cliente Analista de Operações

**Jan/05 a Jul/09
Ago/01 a Jan/05**

- Responsável pela gestão das áreas de operações e atendimento ao cliente com equipe direta de 5 colaboradores.
- Acompanhamento da rotina operacional dos processos de importação e exportação, como contato com os agentes na origem e destino, acompanhamento de embarque, conferência documental, liberação de b/l, controle de demurrage e detention.
- Alimentação de dados dos processos de importação no sistema Siscomex Carga.
- Responsável pela auditoria do fechamento de custeio dos processos de importação e exportação.
- Responsável pelo acompanhamento do desenvolvimento da equipe, visando o foco na excelência no atendimento ao cliente.
- Acompanhar o departamento comercial em visita aos clientes, sempre que necessário

Cursos de Aprimoramento Profissional

Treinamentos: Atendimento ao Cliente – SENAC SANTOS – Out/11

Excell Avançado – TECNOPONTA SANTOS – Jul/11