

Mariana Gulin Alves Gondim

Sumaré - SP | (19) 98266-2349

E-mail: marianagulin@yahoo.com.br

LinkedIn: [linkedin.com/in/mariana-gulin-49b568b8/](https://www.linkedin.com/in/mariana-gulin-49b568b8/)

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com sólida experiência na área operacional, administrativa e de atendimento ao cliente, com histórico de atuação em empresas da região de Sumaré. Facilidade no aprendizado de sistemas internos, organização de processos e foco no cumprimento de prazos e rotinas estruturadas. Perfil proativo, dinâmico e focado em resultados, com excelente comunicação interpessoal e facilidade para trabalhar em equipe. Motivada por desafios e em busca constante de desenvolvimento profissional.

COMPETÊNCIAS CHAVE

- **Vendas e Prospecção:** Experiência em prospecção ativa de serviços e fechamento de novos negócios.
- **Gestão de Carteira:** Pós-venda estratégico focado em retenção e expansão de contas (Upsell).
- **Negociação:** Habilidade em negociações comerciais visando redução de prazos e custos operacionais.
- **Sistemas e Processos:** Domínio de fluxos logísticos, monitoramento de cargas e sistemas de gestão.
- **Comunicação Assertiva:** Foco em persuasão e convencimento de clientes no modelo B2B.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

FEDEX LOGÍSTICA E TRANSPORTE LTDA

Período 02/05/25 - 20/02/26

Cargo: Representante de Atendimento ao Cliente

Atuação na rotina operacional e suporte às atividades diárias do setor, garantindo a organização e eficiência dos processos.
Atendimento a clientes e parceiros, solucionando dúvidas e prestando um suporte ágil e

de qualidade.

Utilização de sistemas internos para registro de informações, controle de dados e acompanhamento de fluxos de trabalho.

Foco constante no cumprimento de prazos e metas da equipe, contribuindo para a melhoria dos indicadores da área.

AIR COMPANY

Período 24/03/25 - 22/04/25

Cargo: Pós-venda

Responsável pela manutenção da carteira de clientes após a venda, garantindo a recorrência dos serviços.

Gestão de reclamações e solicitações, utilizando técnicas de negociação para manter a satisfação e evitar o cancelamento (Churn).

IJ SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA

Período 17/07/23 - 19/03/25

Cargo: Agente de Vendas Pleno

Prospecção de novos negócios e fechamento de contratos de serviços, com foco no atingimento de metas comerciais.

Gestão de carteira de clientes e mediação de negociações de crédito e benefícios.

FORMAÇÃO ACADÊMICA Graduação em Pedagogia

CURSOS E IDIOMAS

Certificação em Fundamentos da Experiência do Cliente (CX) – Universidade Track