

VALDIRENE BACELAR

Rua fluminense, 391

São Paulo, 06824300 1195221-7338 valsbacelar@hotmail.com



HISTÓRICO PROFISSIONAL:

TELEPERFORMANCE BRASIL

Atendente de Marketplace – Cliente Casas Bahia

Período: [05/2026] – Atual

- Atendimento ao cliente do Marketplace Casas Bahia, oferecendo suporte por canais digitais e telefônicos;
- Orientação sobre pedidos, entregas, trocas, cancelamentos, reembolsos e demais solicitações relacionadas às compras realizadas na plataforma;
- Intermediação entre clientes, vendedores parceiros e áreas internas para resolução de demandas;
- Registro, acompanhamento e tratativa dos atendimentos, garantindo qualidade, agilidade e cumprimento dos procedimentos estabelecidos;
- Atuação com foco na experiência do cliente e na resolução eficaz de problemas.

Sistemas e Ferramentas

- Salesforce – registro e acompanhamento de atendimentos;
- BKO – consulta e tratativa de processos internos;
- Zendesk – gestão de tickets e suporte ao cliente;
- Predize – acompanhamento e tratativa de demandas operacionais;
- Excel Intermediário;
- Pacote Office.

Competências

- Atendimento ao cliente (SAC e Marketplace);
- Resolução de conflitos;
- Comunicação clara e eficaz;
- Organização e atenção aos detalhes;
- Trabalho em equipe;
- Gestão de demandas e cumprimento de metas;
- Adaptabilidade e aprendizado de novos sistemas.

Atendente SAC – Cliente *Electrolux Brasil*
(25/03/2026)

Atividades

- Atendimento ao cliente via telefone/chat/e-mail, prestando suporte aos consumidores da Electrolux.
- Registro e acompanhamento de solicitações, reclamações e dúvidas sobre produtos e serviços.

- Auxílio na resolução de problemas, garantindo qualidade no atendimento e satisfação do cliente.
- Utilização de sistemas internos para abertura e acompanhamento de chamados.
- Cumprimento de metas de qualidade e desempenho no atendimento.

MUNDO DOS COSMÉTICOS

Cargo: Operadora de Loja

Período: 11/2024 até 18/02/2026

Atividades:

- Atendimento ao cliente com abordagem personalizada, identificando necessidades e oferecendo os produtos mais adequados.
- Venda de produtos, com foco em metas, conversão e fidelização.
- Operação de caixa, recebimento de pagamentos.
- Reposição e organização de produtos nas gôndolas e no ponto de venda.
- Apoio às rotinas gerais da loja, garantindo organização e qualidade no atendimento.

ENGECOPI

Cargo: Atendente/Vendedora

Período: 02/2022 a 03/2023

Atividades:

- Promoção de produtos e serviços.
- Organização da exposição e rotatividade de produtos no ponto de venda.
- Abordagem ativa de clientes.
- Esclarecimento de dúvidas e apoio à decisão de compra.

VIKSTAR CONTACT CENTER

Cargo: Atendente de telemarketing

Período: 12/2017 a 06/2021

Atividades:

- Atendimento ativo e receptivo ao cliente.
- Venda de planos Controle, Pós-Pago, TV por Assinatura e Internet Fixa.
- Análise e esclarecimento de faturas.
- Retenção e cancelamento de planos de maneira eficaz.
- Suporte Técnico Remoto para Serviços de Telecomunicações.
- Registro de atendimentos no sistema.

Formação Acadêmica:

- Universidade Cruzeiro do Sul: Bacharelado em Psicologia, março de 2025 - (cursando)
- Instituto Federal do Piauí (IFPI) Curso: Design de Moda - 3º período - (trancado)
- Operador de micro data - Data Online (2014) Noções de informática, Pacote Office e rotinas administrativas
- Designer gráfico – Data Online (2014) Fundamentos de Design, criação de artes gráficas e edição básica de imagens
- Marketing pessoal – Aprende Jovem (2019) Desenvolvimento de imagem profissional, comunicação e postura no ambiente de trabalho
- Inglês básico – Instituto Ginead (2021) Compreensão e comunicação básica em inglês