

Anderson Rodrigues



Telefone: (85) 98139-2540
anderson.rf2023@gmail.com



Rua Francisco Cruz, 67 -
São Paulo, SP, Brasil



SOBRE MIM

Sou uma pessoa apaixonada por aprendizado e movida pelo desejo constante de superar desafios. Acredito que conexões genuínas transformam realidades e impulsionam o sucesso. Busco constantemente me atualizar e aprimorar minhas habilidades, adaptando-me com facilidade a novas circunstâncias e ambientes dinâmicos. Minha curiosidade e sede por conhecimento me tornam um profissional versátil e inovador, sempre aberto a novas experiências e oportunidades de crescimento.

OBJETIVO PROFISSIONAL

Busco integrar a equipe como Analista de Customer Experience, aplicando minha paixão pela melhoria da experiência do cliente focando em otimizar a jornada e a satisfação do cliente. Além de aplicar minha expertise em engajamento, retenção e implementação de estratégias de sucesso do cliente para impulsionar resultados e crescimento sustentável. Possuo forte senso de adaptabilidade, habilidade para atendimento ao cliente e resolução de problemas, além de aplicação de Inteligência Artificial para otimização de processos.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Customer Success - Dominus Marketing e Evangelização (2024 - Atual)

- Gerenciamento da jornada do cliente e planejamento estratégico para melhoria da experiência.
- Atendimento ao cliente com foco em satisfação, retenção e engajamento.
- Suporte consultivo aos clientes para otimizar a utilização dos serviços da empresa.
- Monitoramento de métricas de engajamento e retenção, propondo ações para aprimoramento contínuo.
- Implementação de estratégias de onboarding e ongoing para garantir o sucesso do cliente.
- Identificação de oportunidades de upsell e cross-sell.
- Mentoria com foco em planejamento e desenvolvimento de iniciativas estratégicas para otimizar os resultados do cliente.

Consultor de Sucesso e Experiência do Cliente | Atual

- Especialização no planejamento e criação de estratégias de relacionamento com clientes.
- Implementação de processos para melhoria da Experiência do Cliente com foco no relacionamento para maximizar a satisfação e retenção do cliente.
- Forte habilidade em networking e comunicação estratégica.
- Diagnóstico e implementação de processos voltados à experiência do cliente (CX/CS).
- Aplicação de metodologias ágeis e uso de Inteligência Artificial para aprimoramento da jornada do cliente.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Missionário - Organização Religiosa | 2014 - 2023

- Desenvolvimento de habilidades de gestão de tempo, disciplina e organização.
- Coordenação de atividades administrativas e financeiras, garantindo eficiência nos processos.
- Fortalecimento das habilidades relacionais, promovendo engajamento e colaboração em diversas equipes.
- Aprimoramento da capacidade de comunicação e liderança em ambientes dinâmicos e desafiadores, demonstrando grande capacidade de adaptação a diferentes cenários.

Auxiliar Administrativo - Pró-Reitoria de Planejamento e Gestão da UFC-CE | 2013 - 2014

- Otimização e gerenciamento de processos internos administrativos.
- Controle e organização de documentos e informações institucionais.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Pós-graduação em Gestão de Pessoas e Negócios - Conquer Business School [em andamento];
- Pós-graduação em Gestão Estratégica de CS e CX [em andamento];
- Pós-graduação em Psicologia e Síndrome de Burnout - Faculdade Metropolitana do Estado de São Paulo;
- Bacharel em Filosofia - Faculdade Católica de Fortaleza.

CERTIFICAÇÕES E CURSOS COMPLEMENTARES

- Gestão de Customer Success e Criação da Área de CS - CS Academy;
- Gestão de Customer Experience - CS Academy;
- Dominando o NPS - CS Academy;
- Customer Data Analytics - CS Academy;
- Novos Negócios: Empreendedorismo e Gestão - G4 Educação;
- Técnicas de Vendas e Neurovendas - SEBRAE;
- Gestão de Mudanças e Metodologia Ágil - Santander Open Academy;
- Negociação Estratégica - Santander Open Academy.
- Formação em Data Analytics | Business Intelligence - Xperiun
- XMentoring Advanced - Mentoria de Experiência do Cliente da CamiX Customer CX

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Organização e planejamento estratégico;
- Comunicação interpessoal e empatia para construção de relacionamentos de longo prazo;
- Habilidade em apresentações;
- Atendimento ao Cliente e construção de Experiência personalizada;
- Capacidade analítica e pensamento estratégico;
- Inteligência emocional e resolução de conflitos;
- Flexibilidade e adaptabilidade;
- Proatividade e adaptação a ambientes dinâmicos;
- Trabalho em equipe;
- Domínio no uso de ferramentas de produtividade (Google Workspace, Pacote Office, Read.ai e Calendly);
- Capacidade de aprendizagem rápida e adaptação a novas tecnologias e metodologias.
- Aplicação de Inteligência Artificial para otimização de processos