

LUIS ALBERTO QUESADA GONZÁLEZ

Bairro Leme
Cep: 22010-010 - Rio de Janeiro/RJ
Email: quesadaluis1987@gmail.com
Skype: luis_quesada26

<https://www.linkedin.com/in/luis-quesada/>
<https://luisquesada26.github.io/Portafolio-LuisQuesada/>

Nasc.: 26 / 10 / 1987
Venezuelano
Casado com duas filhas
Celular (21) 97125-8464

Ecommerce | B2B | Business Development | Sales | Customer Success

CALIFICACIONES

- Com mais de 10 anos de experiência em diferentes áreas como análise financeira, contas a receber, vendas, atendimento ao cliente, suporte ao cliente, comercial e crescimento de negócios.
- Comprovada competência para construção de relacionamentos de confiança a longo prazo com clientes e parceiros estratégicos em nível executivo.
- Foco em resultados por meio de estratégias garantindo o maior lucro possível.
- Negociação e recuperação de inadimplências.
- Análise de indicadores financeiros e elaboração de relatórios gerenciais criteriosos sobre resultados da área. apresentação em reuniões para ao Gerente da área.
- Cumprimento de prazos e priorização das cargas de trabalho.
- Capacidade para a melhoria e aprendizado contínuo, incluindo inovação e simplificação dos processos administrativo, financeiros e operacionais
- Conhecimento e aplicação de metodologias ágeis para contribuir com uma boa organização e melhorar os resultados estratégicos.
- Experiência em desenvolver estratégias de atendimento ao cliente e crescimento de negócios alinhadas aos objetivos da empresa.
- Habilidade em identificar e resolver desafios complexos, buscando soluções eficazes.
- Compromisso com a aprendizagem contínua, inovação e aprimoramento de processos e experiências do cliente.
- Fluência nos idiomas Espanhol / Português
- Inglês intermediário.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Graduado em:

- Administração de Empresas - Universidade Católica Andrés Bello - Caracas / Venezuela - 2012
- Ensino Médio - Escola Mercedes Moreno de Madrid - Miranda / Venezuela - 2008

CURSOS / CERTIFICADOS / EXPERIÊNCIAS

- Carreira em Inteligência Artificial - 2023
- Estratégias de Gestão de Tráfego - 2023
- Digital Commerce Expert - 2023
- Commerce Management Certification Level 1 - 2023
- Otimização de conversão para Ecommerce - 2023
- CX Bootcamp - 2022
- Digital Manager & Metaverso - 2022
- Fundamentos de E-commerce - 2022
- Os 3 Pilares da Carreira de Produto - 2022
- Compliance Training 2021

- Harassment Prevention Training - 2021
- Insider Trading Training - 2021
- Desenvolvedor Web (Full Stack) - 2021
- Programa de Treinamento Hiring Coders - 2021
- Fundamentos de Gestão de Projetos: Como Liderar Projetos - 2021
- Accounts Receivable and Cash Management Practitioner - 2021
- Certificação na Lei da Empresa Limpa - 2020
- Treinamento sobre Privacidade de Dados - 2020
- Think Cash Academy - 2020
- Treinamento sobre Privacidade de Dados - 2019
- Certificação na Lei da Empresa Limpa - 2019
- BSO NA Academy / Accounts Receivable - 2019
- BSO NA Academy / GARS (Retail Sale) - 2019
- BSO NA Academy / Process & Controls and Quality Assurance - 2019
- IGF AML & Fraud Prevention in Financial Transactions - 2019
- BSO NA Academy / Customized Billing, Direct Debit and Tru Sales - 2019
- Técnicas de Retenção e Atendimento ao Cliente - 2015

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

05/2023 - 08/2023 VTEX – Brasil - Plataforma de Ecommerce.

Business Development Manager

Reporte ao Strategy Director.

Principais atribuições:

- Identificar oportunidades de crescimento, novos segmentos ou regiões no mercado para expandir a presença da VTEX.
- Prospectar potenciais clientes, estabelecendo relacionamentos e apresentando soluções da VTEX que atendam às suas necessidades.
- Negociar propostas, preços e condições contratuais visando fechar acordos vantajosos com clientes em potencial.
- Identificar parcerias estratégicas que ampliem a oferta da VTEX e contribuam para o crescimento dos negócios.
- Criar apresentações e propostas persuasivas para potenciais clientes.
- Colaborar internamente com equipes como marketing, legal e finanças para acelerar possíveis novos negócios.
- Construir e manter relacionamentos duradouros com clientes, garantindo suas necessidades ao longo do tempo.
- Representar a VTEX em eventos e conferências, ampliando a rede de contatos e promovendo a marca.
- Identificar oportunidades de venda adicional para clientes existentes por meio de estratégias de up-selling e cross-selling.
- Coletar feedback dos clientes e do mercado para aprimorar continuamente os relacionamentos de negócio.
- Trabalhar para alcançar metas de vendas e receitas, contribuindo diretamente para o crescimento da empresa.

08/2022 - 05/2023 VTEX – Brasil - Plataforma de Ecommerce.

Customer Excellence Manager

Reporte ao Customer Excellence Leader.

Principais atribuições:

- Liderar uma equipe de atendimento ao cliente, oferecendo direção e apoio para alcançar altos níveis de desempenho e satisfação do cliente.
- Desenvolver e implementar estratégias de atendimento que promovam uma experiência positiva e duradoura, alinhadas aos objetivos da empresa.
- Cultivar relacionamentos confiáveis com clientes-chave, atuando como ponto de contato para compreender suas necessidades e requisitos.
- Monitorar e analisar métricas de desempenho do atendimento, como satisfação do cliente e tempo de resolução, para orientar melhorias contínuas.
- Estabelecer padrões de atendimento e garantir que toda a equipe os siga, mantendo uma abordagem coesa e de qualidade.
- Colaborar com equipes internas, como desenvolvimento de produtos e marketing, para fornecer soluções integradas e atender às demandas dos clientes.

- Identificar oportunidades de parcerias estratégicas com clientes-chave e criar planos personalizados para atender às suas necessidades.
- Resolver desafios complexos dos clientes, utilizando habilidades analíticas e resolutivas para encontrar soluções eficazes.
- Coletar feedback dos clientes e implementar ações para melhorias, garantindo uma abordagem proativa para resolver preocupações.
- Acompanhar tendências de atendimento e tecnologia, trazendo inovações que aprimorem a experiência do cliente na plataforma.
- Desenvolver a equipe, oferecendo treinamento e orientação para o crescimento profissional dos membros.
- Supervisionar a experiência geral do cliente, desde a implementação até o uso contínuo da plataforma, excedendo suas expectativas.

09/2021 - 08/2022 VTEX – Brasil - Plataforma de Ecommerce.

Customer Excellence Analyst

Reporte ao Customer Excellence Leader.

Principais atribuições:

- Suporte eficaz ao cliente, respondendo a consultas, solucionando problemas técnicos e oferecendo orientação sobre o uso da plataforma.
- Estabelecimento e manutenção de relacionamentos positivos, sendo o ponto de contato confiável para as necessidades dos clientes.
- Coleta, análise e interpretação de dados de uso da plataforma, incluindo métricas de desempenho e taxas de conversão.
- Identificação de oportunidades de melhoria na plataforma, sugerindo ajustes e novas funcionalidades benéficas.
- Oferta de treinamento personalizado para garantir que os clientes compreendam todas as funcionalidades da plataforma.
- Investigação e resolução de problemas, colaborando com equipes técnicas para soluções eficazes.
- Comunicação proativa de atualizações e mudanças na plataforma aos clientes.
- Coleta de feedback dos clientes e compartilhamento com equipes internas para melhoria contínua.
- Gerenciamento de expectativas do cliente em relação ao tempo de resposta e resoluções.
- Proposição de soluções personalizadas alinhadas aos objetivos comerciais dos clientes.
- Monitoramento da satisfação após implementações, garantindo o atendimento das expectativas.
- Compartilhamento de melhores práticas para maximizar o potencial da plataforma.

10/2018 - 03/2021 IBM – Brasil - Multinacional da área de Tecnologia.

Analista de Contas a Receber

Reporte ao Gerente de Contas a Receber de Brasil e Colômbia.

Principais atribuições:

- Cobrança das faturas, conciliação de contas, aplicação de pagamentos.
- Gestão de portfólio e elaboração mensal de estratégias visando as metas da corporação, proporcionando à empresa uma sólida posição de caixa.
- Manutenção de relacionamento com o cliente como sócio de negócio, resolvendo problemas, negociando e aplicando técnicas de pesquisa/análise.
- Estudo e amplo conhecimento dos setores das empresas na Colômbia.
- Noções e aplicação de conhecimentos tributários, processo de vendas e análise de crédito
- Suporte aos times de Vendas, Análise de Crédito e Término de Contrato.
- Treinamento de estagiários e colaboradores recém-contratados.

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Melhoria de 55% da dívida no primeiro ano (2019)
- 76% nos primeiros dois anos (2019 - 2020), atingindo todos os objetivos dados pela corporação.
- Reconhecimento recebido do Gerente de Contas a receber de Brasil e Colômbia pelos resultados obtidos no primeiro semestre de 2019.
- Reconhecimento recebido do Gerente de Contas a receber de Brasil e Colômbia pelos resultados obtidos no último semestre de 2020.
- Desenvolvimento e suporte de uma linha de códigos conectados aos sistemas de faturamento através de SQL que permitiu obtenção em tempo real de dados específicos das faturas emitidas para a Colômbia

- Treinamento de estagiários e colaboradores sobre o uso do QMF. Plataforma desenvolvida com para utilização de arquivos em linguagem de programação SQL aplicada banco de dados e pesquisas rápidas relacionadas a Vendas, Contratos e Faturamento.

05/2012 – 04/2018 **CORPORAÇÃO DIGITEL C.A.** - Venezuela - Empresa nacional da área de Telecomunicações.

Especialista em Vendas e Atendimento ao Cliente.

Reporte ao Gerente Regional de Vendas e Atendimento ao cliente.

Principais atribuições:

- Análise e gestão de vendas de soluções de telecomunicação para pessoas físicas, jurídicas e corporativo.
- Manutenção do relacionamento com o cliente como sócio de negócio, resolvendo problemas, negociando e aplicando técnicas de análise, vendas e retenção do cliente.
- Estudo e amplo conhecimento das empresas de telecomunicações na Venezuela.
- Noções e aplicação de conhecimentos tributários.
- Suporte aos times de contas a receber, Análise de Crédito e Término de Contrato

PRINCIPAIS REALIZAÇÕES:

- Aumento nas vendas em 36% com a criação e desenvolvimento de novo canal de venda e atendimento ao cliente através de parceria de negócios com agentes autorizados externos.
- Especialista Focal treinando meus colaboradores com dicas e *best practice* efetivas.