

LUIS ALBERTO QUESADA GONZÁLEZ

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

Customer Success | Technical Account | Operations Lead | Product Adoption | Digital Commerce | Retail | Marketplace | Data-Driven

Resumo Profissional

Profissional com mais de 12 anos de experiência em Customer Success, Desenvolvimento de Negócios e Excelência no Atendimento ao Cliente, com sólida atuação em empresas de tecnologia e educação corporativa como IBM, VTEX e Vision Marine. Liderança em estratégias de fidelização, relacionamento com clientes B2B, criação de jornadas personalizadas, automação de processos e estruturação de parcerias estratégicas.

Tenho forte capacidade analítica, foco em resultados, comunicação eficaz e domínio de metodologias como Design Thinking, Customer Journey Mapping, BPM e Lean Thinking. Com experiência em planejamento estratégico e inteligência de mercado, sou apto a gerar valor contínuo para os clientes e apoiar o crescimento sustentável das organizações através da excelência na experiência do cliente.

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

- Commerce Management (VTEX) – Cursando
- Auditor Interno ISO 9001:2015 – 2025
- Fundamentos da Experiência do Cliente – 2024
- 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

08/2025 - Presente VISION MARINE NAUTICAL TRAINING CENTER – Brasil – Escola de Treinamento.

Operations Lead

Reporte ao Gerente de Operações.

Principais atribuições:

- Drive de Product Adoption: Responsável pelo onboarding, configuração e acompanhamento contínuo do uso do LMS e plataformas digitais, garantindo integração efetiva às operações dos clientes.
- Technical Enablement: Suporte técnico estruturado sobre funcionalidades, workflows e boas práticas operacionais.
- Monitoramento de Customer Health: Implementação de pesquisas de satisfação, dashboards e indicadores para antecipação de riscos e redução de churn.
- Condução de Reuniões Estratégicas: Alinhamento de objetivos de clientes B2B com capacidades da plataforma, identificando oportunidades de melhoria e expansão.
- Otimização de Processos e Automação: Desenvolvimento de fluxos automatizados e melhorias operacionais para ganho de eficiência e escalabilidade.
- Colaboração com Times Técnicos: Interface direta com desenvolvedora externa para levantamento de requisitos, validação de bugs (QA) e evolução da experiência do usuário (UX).
- Análise de Performance: Criação de dashboards e KPIs para suporte à tomada de decisão orientada por dados.

06/2024 - 08/2025 VISION MARINE NAUTICAL TRAINING CENTER – Brasil – Escola de Treinamento.

Customer Success Specialist & Post-Sales Executive

Reporte ao Coordenador Comercial.

Principais atribuições:

- Gestão Estratégica de Relacionamento com Clientes: Responsável pelo relacionamento com clientes B2B e B2C, garantindo a identificação de necessidades, solução de dores e entrega de valor agregado aos treinamentos oferecidos.
- Liderança e Supervisão: Com foco no desenvolvimento operacional e entrega de resultados alinhados aos objetivos da empresa.
- Automação e Eficiência Operacional: Criação e implementação de automações e formatos personalizados para otimizar

processos internos, reduzindo custos e aumentando a eficiência.

- Prospecção e Vendas: Negociação com empresas para novos treinamentos, definição de valores, criação de calendários customizados e acompanhamento integral de vendas até o pós-venda, assegurando a satisfação do cliente.
- Pesquisa de Satisfação: Responsável pela elaboração e análise de pesquisas para mensurar e melhorar a experiência do cliente, alinhando estratégias ao feedback recebido.
- Relatórios e Planejamento: Desenvolvimento de relatórios financeiros e logísticos para clientes B2B, com foco em análise de dados para tomada de decisões estratégicas.
- Gestão de Recursos: Profundo conhecimento dos produtos da empresa, incluindo logística de instrutores e simuladores, garantindo uma gestão eficiente e entrega de qualidade.
- Comunicação com Altos Executivos: Reporte direto ao CEO, apresentando resultados, estratégias e insights para o crescimento e aprimoramento dos serviços oferecidos.

Com uma abordagem orientada ao cliente, habilidade em resolução de problemas e forte visão estratégica, atuo para maximizar a retenção, fidelização e satisfação dos clientes, contribuindo diretamente para o crescimento da empresa.

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:

- Liderança de estratégias de adoção de produto e expansão de contas, com foco em renovação contratual, upsell e redução de churn.
- Interface constante com times de Produto e Engenharia para priorização de melhorias técnicas e resolução de desafios complexos.
- 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:

- Orientação técnica a clientes enterprise em configuração de plataforma, otimização de workflows, integrações e boas práticas em ambientes de Retail, Marketplace e Omnichannel.
- Monitoramento de métricas de engajamento e Customer Health Score para antecipação de riscos e estratégias de retenção. 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 Faturamentos.

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.