


GIULLIA DE SOUZA RODRIGUES DA SILVA MELLO

 21 9 7199-2960

 rodriguesgiullia5@gmail.com

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado em Serviço Social

Uninter - Polo São Gonçalo
2023 - 2026

Serviço Jurídico e Notariais

Uninter - Polo São Gonçalo
2022 - incompleto

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Receptividade e feedback para melhoria de atendimento
- Paciência e empatia com clientes difíceis
- Comunicação clara durante o atendimento
- Capacidade de atendimento simultâneo
- Adaptabilidade em situações imprevistas
- Conhecimento e técnicas de telefonia e call-center
- Atenção as demandas solicitadas

IDIOMAS

- Inglês - Básico

PERFIL PROFISSIONAL

Telefonista com experiência em sistemas multilinhas, capaz de encaminhar chamadas para seus setores respectivos com rapidez e precisão. Dinâmica e pró-ativa, disposta a prestar um atendimento de nível para os clientes e apoio total aos funcionários.

Com excelentes habilidades de comunicação, e experiência sólida na área. Capaz de conciliar múltiplas tarefas, garantindo eficiência da rotina operacional, com familiaridade em agendamentos de exame, consulta e demais solicitações em áreas hospitalares. Estudante de Serviço Social com ótimo desempenho acadêmico e grande disposição para aprendizado, buscando experiência em atendimento ao público para me aperfeiçoar cada vez mais.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Unimed Federação Rio - Operador de

telemarketing ativo e receptivo

- Agendamento de exames e consultas
 - Deslocamento de ambulâncias via telefone
 - Agendamento de internações eletivas e emergenciais
 - Atendimento ao cliente em geral
- 2023 - 2023**

Oftalmoclinica São Gonçalo LTDA -

Telefonista

- Agendamento de consultas e exames
 - Transferência para ramais solicitados
 - Pesquisa de satisfação cirúrgica
 - Relatório de pacientes faltoso e exames pendentes
 - Ligações ativas e receptivas em geral
 - Apresentação de indicadores do setor
 - Atendimento através do WhatsApp e CRM
 - Experiência com CRM
 - Realização de orçamentos
 - Agendamentos de retorno
 - Confirmação de agendas médicas
- 2023 - 2025**

Laboratorio Sobral - Auxiliar

2025 - Atualmente

Administrativo

- Recepção e atendimento ao cliente
- Orçamento de exames presencialmente e via WhatsApp
- Atendimento telefônico
- Auxiliar administrativo geral
- Emissão de notas fiscais e caixa
- Scanner de documentos