



rodrigosennarocha@gmail.com



22 9 9985 2609



Rua Geórgia Gomide 119, Vale das Palmeiras, Macaé, RJ



09/01/1984



Solteiro(a)

FORMAÇÃO ACADÊMICA

TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS
ECID,
Junho 2024 - Dezembro 2024

Ensino Médio Completo

RODRIGO SENA ROCHA

OBJETIVO

Profissional com 9 anos de experiência em teleatendimento e suporte administrativo na Brasil Center Comunicações. Possuo sólida habilidade no atendimento ao cliente, organização de documentos, gestão de arquivos, agendamentos e comunicação interna e externa. cursando Técnico em Recursos Humanos, com conclusão prevista para 2026, e em constante aprimoramento em ferramentas como Excel e Word. Destaco-me pela proatividade, resiliência, flexibilidade, senso crítico, perfil de liderança e boa gestão do tempo e de processos. Busco uma oportunidade na área de telemarketing onde possa contribuir com minha experiência e continuar meu desenvolvimento profissional.

HISTÓRICO PROFISSIONAL

Dezembro 2013 - Fevereiro 2024

BRASIL CENTER COMUNICAÇÕES - Monitor de Qualidade Teleatendimento, Macaé, Rio de Janeiro

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

- Responsável por acompanhar, avaliar e garantir a qualidade das ligações realizadas pela equipe de telemarketing, assegurando o cumprimento dos padrões de atendimento, scripts e metas estabelecidas. Realização de escutas, feedbacks individuais, elaboração de relatórios de desempenho e aplicação de treinamentos corretivos e preventivos. Atuação focada na melhoria contínua do atendimento ao cliente e nos indicadores de performance
- Líder influenciador
- Gestor eficiente de tempo e de processos
- Conhecimentos práticos em Excel
- Conhecimentos práticos em Word
- Capacidade de trabalhar em equipe
- Comunicação clara e efetiva
- Proatividade para colaborar com outros departamentos
- Escuta ativa para entender necessidades
- Gestão eficaz de tempo
- Senso de análise crítica
- Analista