



# LUDIVANIA FLORENTINO

Cordenadora de vendas / IT Suportting / Backoffice Assistant

Bacharel em engenharia de electrónica e Telecomunicações, aptidão em atendimento ao cliente, gestão de redes sociais, sistema de CCTV, suporte técnico na área de fibra óptica.

Estou disponível a novos desafios profissionais que me proporcionarão atividades para o alcance do objetivo glob da empresa



+244 937965513 ou 924052139



<https://ao.linkedin.com/in/ludivania-florentino-6209a193>



ludivaniaflorentino20@gmail.com



Centralidade do Sequele

## IDIOMAS

- Português - Falado e escrito Fluentemente.
- Inglês básico

## EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Assistente de call center na empresa ucall Ucall

### Técnico de front office para linha zap satélite //2019 -2020

- Inbound: Recepção de chamadas sobre temas técnicos e não técnicos, sobre os serviços zap, aberturas de ocorrências técnicas.
- Outbound: Feedback sobre resoluções técnicas, telemarketing sobre os produtos e serviços Zap Satélite.

### Técnica de front office para linha zap Fibra

#### Sobre gestão da Ucall // 2020-2021

- Inbound: Recepção de chamadas sobre temas técnicos e não técnicos do serviço Zap Fibra, televisão + internet.
- Outbound: Feedback sobre resoluções técnicas, auxílio e controle sobre as instalações de serviços zap fibra em residências e empresas.

### Técnica de intervenção rápida da zap fibra serviço residencial

#### Departamento de Engenharia da zap (SWAT) sobre gestão da Ucall // 2021-2022

- Outbound: Feedback sobre resoluções técnicas, suporte técnico, atendimento às empresas, resoluções de falha de internet e TV, configurações de equipamentos do cliente.

### Técnica para linhas de beckoffice da Zap Empresas

#### Suporte técnico sobre gestão da Ucall // 2022-2023

- Inbound: Prestar um serviço personalizados sobre temas técnicos, avaliar problemas e reclamações, responder às necessidades dos clientes sobre televisão + internet do serviço zap empresas.
- Outbound: Resoluções técnicas, fornecer soluções adequadas, suporte técnico para empresas, atendimento às empresas, resoluções de falha de internet e TV, configurações e registro de equipamentos dos clientes.
- Elaboração e apresentação de relatórios diários e mensais da equipe.
- Suporte técnico aos colaboradores.

## HABILIDADES TÉCNICAS

- Atendimento ao cliente -'
- Microsoft Office 2019 '
- informática na ótica do '
- utilizador Excel Médio '
- Marketing e publicidade '
- Gestão de redes sociais '
- Resoluções Técnica
- Gestão 'de equipa
- Sistema de CCTV
- Sistema de Automação e cerca

## Técnica de vendas na awap tecnologia e serviços // 2023

- Fazer o controle de vendas por meio do sistema
- Organizar as documentações e os processos de venda
- Entrar em contato com os clientes
- Garantir altos níveis de satisfação dos clientes por meio de serviço excelente

## Cordenadora de vendas na awap tecnologia e serviços // 2024

- Supervisionar e gerenciar a equipe de vendas da empresa
- Liderar e motivar a equipe de vendas para atingir os objetivos de vendas da empresa
- Desenvolver e implementar estratégias de vendas eficazes
- Monitorar o desempenho da equipe
- Fazer orçamentos
- Fechar projetos

## FORMAÇÕES PROFISSIONAL

- Informática na ótica do utilizador
- Centro de formação técnico profissional (Planeta Angola) Mai - 2015
- Hardware & Software
- Centro de formação técnico profissional (Planeta Angola) Mar - 2016
- Marketing Digital Formação Profissional na (Wode brand) Nov - 2023
- DHS - vídeo surveillance system Formação profissional na (Dahua) Out - 2023
- Excel Médio (Julh - 2022)
- Network essentials (Cinfotec) Jan - 2024
- Formação comportamental, comunicação e seus componentes emocionais Mindset Academy Junh - 2022
- Formação de Master de inteligência Emocional+PNL Mindset Academy Junh - 2022

## EDUCAÇÃO

### Instituto médio Técnico 17 de Dezembro

Curso Médio de Maquinas ue Motores Fev - 2013\_Nov - 2015

### Instituto Superior Politécnico internacional de Angola ( ISIA)

Bacharel em Engenharia Electronica e telecomunicações  
Mar - 2017