

Maria de Cássia Magalhães

Rua dos Bombeiros Voluntários, 422 1º Dto. Frente

3700-066 – São João da Madeira – Aveiro

Tlm: 911 008 900

Email: cm.cassia.magalhaes@gmail.com

Objetivo Profissional

Telefonista / Recepcionista – Central de Marcações

Resumo Profissional

Profissional com mais de 15 anos de experiência em comunicação, atendimento ao cliente e organização de processos. Forte capacidade de trabalho em equipa, atitude comercial e foco no serviço ao cliente. Experiência em ambientes exigentes, com gestão de reclamações, marcações e contacto direto com o público.

Ao longo da minha carreira, desenvolvi competências sólidas no atendimento ao cliente, mediação com diferentes pessoas, gestão de agendas, resolução de reclamações e trabalho em equipa — sempre com um elevado sentido de responsabilidade e atenção aos detalhes.

A minha experiência recente como Assistente de Loja reforçou o meu perfil comercial, permitindo-me focar na identificação de oportunidades e no acompanhamento pós-venda, sempre com o cliente no centro das atenções.

Competências-Chave

- Atendimento ao cliente presencial e telefónico;
- Gestão de marcações e agendas;
- Comunicação interpessoal e resolução de reclamações;
- Organização administrativa e responsabilidade;
- Espírito de equipa e proatividade;
- Capacidade de adaptação e empatia no atendimento;
- Contactar atuais clientes por telefone para renegociação de contrato;
- Identificar necessidades dos clientes e propor soluções personalizadas;
- Atualizar registos de contactos e resultados em sistema;

Experiência Profissional

Assistente de Loja

Rede Móvel Lda - *Julho de 2020 – Atualidade*

- Atendimento ao cliente e promoção de produtos e serviços;
- Gestão de reclamações e resolução de problemas com empatia;
- Fecho de caixa e cumprimento de normas internas;
- Comunicação clara e orientação para resultados;
- Contactar atuais clientes por telefone para renegociação de contrato;
- Identificar necessidades dos clientes e propor soluções personalizadas;
- Cumprir objetivos de vendas individuais e de equipa;
- Atualizar registos de contactos e resultados em sistema;

Explicadora

Desafios e Discursos Lda - *Janeiro 2019 – Maio 2020*

- Apoio a alunos do 1.º ao 3.º ciclo;
- Organização de tarefas e acompanhamento individualizado;

Assessora de Imprensa Sénior

C2 Comunicação Corporativa - *Janeiro 2011 – Abril 2018*

- Gestão de comunicação com imprensa e eventos;
- Planeamento estratégico de comunicação e redes sociais;
- Supervisão de equipa e análise de resultados;

Docente e Coordenadora Pedagógica

Governo do Estado de SP - *Fevereiro 2008 – Julho 2018*

- Coordenação de equipa docente e gestão pedagógica;
- Diagnóstico e resolução de desafios escolares;

Repórter e Assessora de Imprensa

Menezes Comunicação - *Fevereiro 2003 – Setembro 2009*

- Redação de conteúdos institucionais e cobertura de eventos;
- Comunicação com meios de comunicação e stakeholders;

Assessora de Imprensa

Memorial da América Latina - *Agosto 1998 – Dezembro 2002*

- Redação de textos institucionais e clipping de imprensa.

Formação Académica

- **Licenciatura em Pedagogia** – Instituto IEGABC (2014)
- **Licenciatura em Letras** – Universidade Bandeirante (2002)
- **Bacharelato em Jornalismo** – Centro Universitário FIAM-FAAM (2000)