



Vanessa Gomes da Rocha

Consultora/Coordenadora APV

26/12/1990

PERFIL PESSOAL

Profissional com 14 anos de experiência em coordenação e direção de equipas e gestão de departamentos. Proativa, motivada, orientada para resultados e KPI'S e com forte capacidade de liderança e formação de equipas.

HABILIDADES

Trabalho em equipa, tomada de decisões
Excelente comunicação, Inteligência emocional, Gestão de conflitos.
Liderança, Ética Profissional, Gestão de Stress e Tempo, Resolução de Problemas e Conflitos, Flexibilidade, Motivação e Organização.

PRÉMIOS E DISTINÇÕES

1º Lugar Global Challenge - Customer Services - 2020
Prémio Mercedes Me Adapter - 2019
Prémio Oficina do ano VLP - 2019
Prémio Oficina do ano VCL - 2019
Prémio Oficina do ano Smart - 2019
Prémio CitNow - 2019
Prémio Mercedes Me - 2018
Prémio Mercedes Pro- 2018



vanessa_gomes_rocha@hotmail.com



+351 910530512



4760-857 Vila Nova de Famalicão, Braga

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

CEPRA - CENTRO DE APRENDIZAGEM AUTOMÓVEL - FORMADORA
2026 - ATUAL

FUNÇÕES: MINISTRAR UC EM CURSOS DE MECATRÓNICA AUTOMÓVEL - VEÍCULOS ELÉTRICOS E HÍBRIDOS

CONFORMGEST ESPAÑA - BUSINESS DIRECTOR APV

2020 - 2026

FUNÇÕES:

FORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DE EQUIPAS PÓS-VENDA E TÉCNICAS; ELABORAÇÃO DE PLANO DE NEGÓCIOS E KPI'S; GESTÃO DE RECLAMAÇÕES; AUDITORIAS INTERNAS.

CARCLASSE S.A. - CONSULTORA PÓS-VENDA

2017 - 2020

FUNÇÕES:

COORDENAÇÃO DE EQUIPAS DE APÓS-VENDA; GESTÃO DE CLIENTES; FORMAÇÃO DE EQUIPAS; ESTRATÉGIAS DE MARKETING; APOIO À DIREÇÃO; ANÁLISE E ACOMPANHAMENTO DE DESEMPENHO (KPI'S). GESTÃO OFICIAL E DE RECEÇÃO.

AUTO BEMGUIADOS - GESTORA PÓS-VENDA

2015 - 2017

FUNÇÕES:

ATENDIMENTO AO CLIENTE; FORMAÇÃO DE EQUIPAS; GESTÃO DE OFICINA; RELATÓRIOS DE PRODUTIVIDADE; GESTÃO DE RENT-A-CAR; GESTÃO DE RECLAMAÇÕES. GESTÃO OFICIAL E DE RECEÇÃO.

SOC. COM. C. SANTOS - COORDENADORA APV

2011 - 2015

FUNÇÕES:

ATENDIMENTO AO CLIENTE; FATURAÇÃO; AGENDAMENTO; RESERVAS; GESTÃO DE CONTRATOS E FROTA; ESTATÍSTICAS E RELATÓRIOS PÓS-VENDA.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Mestrado em Comunicação Empresarial

2009-2020 - ENEB - Escola de Negócios Europeia de Barcelona

CCP - Formação Pedagógica de Formadores

2019 - KNOW IT / IEFP

CCP-E- Formação Pedagógica de Formadores à distância

2026 - CESAE / IEFP

Comunicação Social - Nível IV

2006-2009 - INED - Instituto de Educação e Desenvolvimento

CURSOS COMPLEMENTARES

· Igualdade de Género - 2013
· Veículos de Alta Tensão - 2016
· Programação Neurolinguística (PNL) - 2017
· Sensibilização em Combate a Incêndios - 2019
· Inglês - 2019
· Gestão de Stress e Conflitos - 2019
· Inteligência Emocional - 2019
· Fatores diferenciadores no atendimento ao cliente - 2021
· Espanhol - 2021
· Excel Avançado - 2023

IDIOMAS

Fluente : Português, Inglês , Espanhol
Com bastantes conhecimentos: Francês