



Luciana Figueiredo da Silva

Customer Success · Gestão de Contas · Relacionamento Comercial

📍 São Paulo · SP

📞 (11) 96666-2030

✉️ lucianafjss@hotmail.com

🌐 linkedin.com/in/luciana-figueiredo

🌐 luciana-figueiredo.pages.dev

01 PERFIL

Profissional comercial com **mais de 25 anos de experiência** em vendas consultivas, atendimento de alto padrão e gestão de relacionamento — do mercado imobiliário ao varejo de luxo. Especialista em construir **relacionamentos de longo prazo**, fidelizar clientes e conduzir todo o ciclo comercial: prospecção, qualificação, negociação, fechamento e pós-venda estruturado. Perfil empático, comunicativo e orientado a metas, buscando aplicar essa experiência em uma posição estruturada de **Customer Success e Gestão de Contas**.

02 CONQUISTAS EM DESTAQUE



2ª melhor

vendedora do ano em **toda a rede nacional**
Tania Bulhões



+2.500 clientes

atendidos com relacionamento próximo no varejo de luxo; base ativa de ~1.000 contatos



Metas batidas

na quase totalidade dos meses ao longo de **8 anos** de varejo premium



Empreendedora

fundou e geriu imobiliária própria, com captação, equipe e carteira de clientes

03 EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL



Corretora de Imóveis Autônoma

Sorocaba/SP · CRECI ativo

2023 — Atual

- Atendimento consultivo a clientes nos segmentos residencial e comercial, do primeiro contato ao pós-venda
- Prospecção ativa e nutrição de leads via WhatsApp Business, Instagram e indicações
- Gestão de carteira e relacionamento de longo prazo, com uso de CRM para pipeline e follow-up
- Condução completa da negociação, documentação e fechamento das transações



Consultora de Vendas

Tania Bulhões — Varejo de luxo

2015 — 2023

- Atendimento de alto padrão a clientes do segmento de luxo (decoração e presentes premium)
- **+2.500 clientes** atendidos com relacionamento próximo; base ativa de ~1.000 contatos cultivado ao longo dos anos
- Bateu a meta de vendas na **quase totalidade dos meses** ao longo de 8 anos
- Ciclo completo de vendas: pré-venda, apresentação consultiva, negociação, fechamento e pós-venda
- **Premiada como 2ª melhor vendedora do ano** de toda a rede nacional da marca
- Participação ativa em eventos e lançamentos exclusivos para clientes VIP

Administradora de Compra e Venda de Obras

2008 — 2014

Empresa familiar · São Paulo/SP

- Administração das operações de compra e venda de obras e empreendimentos
- Gestão administrativa e financeira, negociação com clientes, fornecedores e parceiros
- Acompanhamento de contratos, documentação e relacionamento com os clientes ao longo do processo

Proprietária – Cantina Universitária

2005 — 2006

São Paulo/SP

- Gestão completa da operação: compras, estoque, atendimento, equipe e financeiro
- Atendimento diário de alto volume mantendo padrão de qualidade e agilidade

Proprietária e Gestora Comercial – Imobiliária

2000 — 2005

São Paulo/SP

- Adquiriu e geriu a imobiliária onde atuava, estruturando a operação comercial e a equipe
- Carteira de **+90 clientes**; ~20 vendas de imóveis residenciais, além de carteira de locações
- Captação e qualificação de clientes, negociação, fechamento, pós-venda e suporte documental (cartório, bancos, construtoras)

Gerente de Locação – Imobiliária

1995 — 2000

Sorocaba/SP

- Gestão da carteira de locações, atendimento a locadores e locatários e intermediação de contratos

04 COMPETÊNCIAS

VENDAS & COMERCIAL

Vendas consultivas

Prospecção ativa & qualificação

Negociação e fechamento

Gestão de funil de vendas

Upsell & cross-sell

Atingimento de metas

RELACIONAMENTO & CS

Customer Success

Fidelização e retenção

Gestão de carteira / contas

Atendimento premium

Pós-venda estruturado

Comunicação consultiva

FERRAMENTAS & GESTÃO

CRM (gestão de pipeline)

WhatsApp Business

Instagram para vendas

Pacote Office

Canva

Gestão financeira básica

05 FORMAÇÃO & CERTIFICAÇÕES

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Direito — Universidade de Guarulhos

Ensino superior incompleto

Técnico em Contabilidade — SENAC São Paulo

Curso técnico

CERTIFICAÇÕES & IDIOMAS

CRECI Ativo — Corretora de Imóveis

Empreendedorismo — SEBRAE

Formação de Vistoriadores — Vistorias Imobiliárias

Português — Nativo

Vamos conversar?