

Gustavo Pontes

Executivo de Contas Jr. | Customer Success & Gestão de Carteiras

Telefone: 81 98878-1992 | Email: dasilvapontes.gustavo@gmail.com | LinkedIn:

www.linkedin.com/in/gustavo-pontes-21775a253

Resumo Profissional

Profissional dinâmico e orientado para resultados, com experiência em Customer Success, Gestão de Contas e Telemarketing. Atuo em todo o ciclo de relacionamento com o cliente: onboarding, retenção, expansão e suporte estratégico. Sempre buscando encantar, fidelizar e gerar crescimento sustentável. Experiência em SaaS, atendimento multicanal, NPS, Reclame Aqui e negociações consultivas.

Competências

Customer Success | Gestão de Carteira | Onboarding | Expansão de Contas | Retenção de Clientes | Reclame Aqui | NPS | Inside Sales | Prospecção Ativa | Negociação Consultiva | Atendimento Multicanal | Pós-venda | Lançamentos de Infoprodutos | SaaS

Experiência Profissional

Executivo de Contas – GoExplosion (nov/2023 – abr/2025)

- Conduzi onboarding de +30 clientes com taxa de ativação superior a 90%.
- Desenvolvi e mantive relacionamentos sólidos, aumentando a satisfação e fidelização.
- Realizei prospecção ativa por Instagram, e-mail e eventos, expandindo carteira de clientes em +20%.
- Conduzi negociações estratégicas, garantindo retenção e crescimento da carteira em +15%.
- Antecipei desafios e implementei soluções, reduzindo tempo médio de resolução em 25%.

Executivo de Contas Jr. – GoKursos (nov/2022 – nov/2023)

- Gerenciei carteira de +50 clientes com perfil consultivo, garantindo satisfação e confiança.
- Identifiquei oportunidades de expansão, resultando em crescimento médio de 10% por conta.
- Negocieei termos e condições personalizados, fortalecendo parcerias estratégicas.

Assistente de Customer Success – GoKursos (out/2021 – nov/2022)

- Atuei em atendimento multicanal (Chat, WhatsApp, E-mail, ligações), oferecendo suporte ágil e personalizado.
- Monitorei NPS via Trustvox, identificando insights para melhoria contínua.
- Participei de ações de lançamentos de infoprodutores, contribuindo para aumento de engajamento.
- Atuei no Reclame Aqui, elevando o perfil da empresa de Regular para Ótimo em 6 meses, atingindo nota média 8+.

Estágio no SESC Ler – São Lourenço da Mata (jan/2018 – jun/2019)

- Desenvolvi atividades com os Jovens e Adolescentes do Grupo do Sesc Ler de Tiuma.
- Atuei em atividade juntamente com a Biblioteca do Sesc Ler
- Desenvolvi e participei ativamente em atividade com o Grupo de Idosos, trazendo abordagens de temas sensíveis, porém necessários com a junção de atividades lúdicas.

Operador de Telemarketing – Grupo Contax (jan/2013 – fev/2015)

- Realizei atendimentos de clientes em plataforma de telefonia.
- Atuei na célula de parcelamento de contas Pós-Pagas, garantindo acordos eficientes.

Formação Acadêmica

Bacharelado em Serviço Social – UNIFG (2016 – 2019)

Certificações

Introdução ao Customer Success