



# Luciana Figueiredo da Silva

Customer Success · Gestão de Contas · Relacionamento Comercial

Sorocaba · 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, com forte vocação para **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

2023 — Atual

Sorocaba/SP · CRECI ativo

- 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

2015 — 2023

Tania Bulhões — Varejo de luxo

- 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 cultivada 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**  
**Empresa familiar · Sorocaba/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

2008 — 2014
- **Proprietária — Cantina Universitária**  
**Sorocaba/SP**

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

2005 — 2006
- **Proprietária e Gestora Comercial — Imobiliária**  
**Sorocaba/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)

2000 — 2005
- **Gerente de Locação — Imobiliária**  
**Sorocaba/SP**

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

1995 — 2000

## 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 Sorocaba**

Ensino superior incompleto

**Técnico em Contabilidade — SENAC Sorocaba**

Curso técnico

### CERTIFICAÇÕES & IDIOMAS

**CRECI Ativo — Corretora de Imóveis**

**Empreendedorismo — SEBRAE**

**Formação de Vistoriadores — Vistorias Imobiliárias**

**Português — Nativo**

Vamos conversar?