

GEVALDO PEREIRA JUNIOR

São Paulo – SP | (11) 99367-0335 | gevaldojr50@gmail.com

LinkedIn: [linkedin.com/in/gevaldo-p-junior](https://www.linkedin.com/in/gevaldo-p-junior)

OBJETIVO

Analista de Cobrança

Profissional com experiência em cobrança, atendimento ao cliente, retenção e relacionamento, atuando com negociação financeira, análise de perfil, tratativas estratégicas e foco em resultados. Vivência com clientes de maior poder aquisitivo, buscando soluções personalizadas, recuperação de valores em atraso e manutenção da experiência premium. Perfil analítico, comunicativo e orientado a metas.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Verisure Brasil

Assistente de Retenção N1 | Jun/2023 – mar/2026

- Atuação ativa e receptiva com clientes em risco de cancelamento
- Aplicação de técnicas de retenção com foco em experiência e fidelização
- Identificação de causas de insatisfação e construção de soluções personalizadas
- Negociação de condições comerciais (descontos, suporte técnico, ajustes contratuais)
- Acompanhamento ponta a ponta via CRM, WhatsApp e e-mail
- Foco em segurança, empatia e relacionamento com o cliente

Teleperformance

Analista de Retenção Pleno (Tier 2) | fev/2022 – mar/2023

- Análise de contratos PJ (internet rural) e validação documental
- Atuação com documentoscopia e análise de risco
- Resolução de problemas técnicos e contratuais

- Interface com áreas internas para solução de demandas
- Retenção consultiva com foco em solução e experiência

Way Back Cobrança

Analista Financeiro / Contas a Pagar | 2020

- Cobrança via canais digitais (e-mail, WhatsApp)
- Interface com jurídico e financeiro
- Controle e negociação de pagamentos

COMPETÊNCIAS

- Customer Success e Retenção
- CRM e atendimento multicanal
- Negociação e resolução de conflitos
- Análise de contratos e documentos
- Experiência do cliente (CX)
- Comunicação e empatia