

# LEONARDO PALLOTTA

## OBJETIVO: MARKETING

### RESUMO CURRICULAR

- Reformulação estratégica da área de Relacionamento com o cliente da Gafisa.
- Responsável pelo crescimento de 630% em 5 anos, levando a Direct Talk à posição de líder de mercado. Experiência em Planejamento Estratégico de Marketing e implantação de CRM.
- Condução de projetos de comunicação com redes sociais e comunidades on-line (blog, fórum, etc...).
- Participação em estudos e análises de mercado, para o desenvolvimento de estratégias de geração de Leads e maximização de oportunidades comerciais.
- Gestão do relacionamento, comunicação, retenção e fidelização dos clientes.
- Condução de equipes multidisciplinares, em projetos de CRM, focados na comunicação, relacionamento com o cliente e geração de oportunidades comerciais.

### FORMAÇÃO ACADÊMICA

**PÓS-GRADUAÇÃO:** IBMEC - São Paulo - SP (cursando)  
Certificate in Marketing Management - Jul / 07 - [396 horas]

**SUPERIOR:** Universidade Mackenzie - São Paulo - SP  
Administração de Empresas - Dez / 99.

**ESPECIALIZAÇÃO:** ESPM - São Paulo - SP  
Intensivo de Marketing - Abr / 05 - [60 horas]

FGV - São Paulo - SP  
Marketing de Serviços - Jan / 04 - [6 meses]

### EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Nov 07 - Nov 08 **Gafisa S/A**  
(Empresa Nacional de Construção Civil de Grande Porte)
- Nov 07 - ..... **Coordenador de Relacionamento com o Cliente - Reporte à Gerência de CRM**
- Reformular a estrutura da área de relacionamento com o cliente.
  - Definir os objetivos, metas e métricas.
  - Conquistar “advogados” da marca, com o aumento de sua satisfação e fidelização.
- Jun 00 - Nov 07 **Direct Talk**  
(Empresa Nacional de Tecnologia de Médio Porte)
- Ago 04 - Nov 07 **Gerente de Marketing - Reporte ao CEO**
- Implementação do conceito de identidade da Marca (Branding);
  - Desenvolvimento do projeto de comunicação online, incluindo Fórum e Blog corporativo;
  - Planejamento da estratégia on-line da empresa. Campanhas, Hotsite, Website Corporativo. Foco na geração de Leads qualificados;
  - Implantação e gestão do conceito de CRM para toda a empresa (Salesforce.com);
  - Desenvolvimento, idealização e execução do programa de Relacionamento com Clientes.
  - Realização e análise da Pesquisa Semestral de Satisfação com Clientes;
- Jun 00 - Ago 04 **Gerente de Relacionamento & Marketing - Reporte ao CEO**
- Planejamento Estratégico Anual de Marketing;
  - Planejamento e lançamento do projeto de Base de conhecimento da Direct Talk;
  - Reestruturação completa da área de Relacionamento com o Cliente e Customer Care;
  - Desenvolvimento e Aplicação do conceito de Customer Lifetime Value e Attrition Score;
  - Desenvolvimento de processos de fortalecimento da marca com o cliente;

## **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** *(continuação)*

---

Set 98 - Jun 00 **American Express do Brasil**  
(Empresa Multinacional do Segmento Financeiro de Grande Porte)

### **Analista de RH - Planejamento e Desenvolvimento - Reporte ao Gerente**

- Coordenação da implantação de novos treinamentos;
- Desenvolvimento e condução de treinamentos para alta gestão;
- Condução da implantação de novos processos e tecnologias em R.H.

## **COMPETÊNCIAS / CAPACITAÇÕES**

---

Ao longo da minha carreira profissional, procurei focar no desenvolvimento de habilidades em comunicação e marketing aplicado. Estive presente em eventos e palestras relacionadas aos temas de marketing, liderança, relacionamento com o cliente, comunicação e qualidade.

Com esse foco, evolui e apliquei minhas competências na organização de eventos e campanhas, comunicação com o mercado através de assessoria de imprensa, publicação de blog sobre gestão de marketing e diversos artigos publicados sobre comunidades online, gestão do relacionamento com o cliente, CRM e tecnologias para atendimento.

### Palestras & Eventos

- Marketing Show
- VII Fórum ABANET

### Palestras Ministradas

- Tecnologia de Apoio à Decisão - CRM (Univ. Metodista de SP- Pós Graduação Adm) SET/05, MAR/06 e AGO/06
- Estruturas Organizacionais Integradas (Univ. Metodista de SP- Pós Graduação Adm) AGO/05 e AGO/04
- Qualidade no Atendimento (Direct Talk)
- O Valor dos Serviços (Direct Talk)
- Conceitos de Fidelização Aplicada (Direct Talk)
- Como implementar o conceito de CRM (Janssen-Cilag) FEV/02
- Web Contact Center do Call Center ao Contact Center (1º Encontro de Profissionais de Mkt - Voce S.A.) SET/02
- Conceitos de Web Contact Center (UNIP - Graduação Administração) MAR/02

### Cursos & Treinamentos

- Branding: Gerenciar marcas para conquistar mercado (20 hs - ESPM) JAN/07
- CRM: Desvendando as melhores práticas do CRM Operacional e Analítico (6 hs - SUCESU) MAI/06
- Desenvolvendo Líderes (8 hs - Crescimentum) MAR/04
- Mobilizando Pessoas e desenvolvendo talentos (Coaching e Feedback) (4 hs - Crescimentum) MAR/03
- Buscando comprometimento a resultados e competências (Balanced Scorecard) (4 hs - Crescimentum) FEV/03
- Managing Ambiguity - Administrando a Ambiguidade (4 hs - AMEX) NOV/99
- Effective Group Decision Making (4 hs - AMEX) NOV/99
- Improving Organization Effectiveness (8 hs - AMEX) ABRIL/99
- Practicing Situational Leadership (16hs - AMEX) NOV/98

## **INFORMÁTICA**

---

- Conhecimento Pleno em informática
- Relatórios de acompanhamento de métricas e estatístico-financeiros em Excel; Pacote Office;
- Editoração eletrônica em CorelDraw, Adobe Photoshop e InDesign;
- Conhecimento intermediário de editoração de páginas Web e avançado para design gráfico;
- Conhecimento de conceitos de desenvolvimento Wiki e Blogs.

## **IDIOMAS**

---

- Inglês: Fluente  
THE CENTER FOR ENGLISH STUDIES (C.E.S.) - (Internacional House, New York - N.Y.C.)  
Período: JAN/98 até JUN/98 TOEFL: 548 pontos
- Espanhol: Avançado

**Currículo online:** [www.groundz.com.br/cvleo](http://www.groundz.com.br/cvleo)

**Blog Pessoal sobre Marketing:** [emarketingvox.blogspot.com](http://emarketingvox.blogspot.com)

**Projeto Empreendedor:** Santo Casamenteiro ([www.santocasamenteiro.com.br](http://www.santocasamenteiro.com.br))