

# BRUNO GIORDANO

Customer Success | Relacionamento B2C e B2B | Social Media | Liderança de equipe | Jornada do Cliente | Zendesk Partner | Desenvolvimento e construção de sites e landing pages | Redação | Comunicação para ONGs | Branding | Planejamento de Comunicação focado em pequenas e médias empresas | Implantação de sistemas de atendimento e comunicação |

Bela Vista, São Paulo - SP. Próximo ao metrô Anhangabaú.

32 anos, Solteiro

brunogiordano8@gmail.com | [Linkedin.com/in/brunofgiordano](https://www.linkedin.com/in/brunofgiordano)

11 98274-1872 | 11 95438-2818

## Formação acadêmica

**Ciências Humanas e Sociais** Mestrado - UFABC (2017-2019)

Bolsa de Pesquisa Mestrado (Mar/2017 - Dez/2018)

**Publicidade e Propaganda** Bacharel - Mackenzie (2011-2014)

Bolsa de Iniciação Científica Mackenzie (Abr/2015 - Mar/2016)

**Turismo** Técnico - CPS (2009-2010)

## Idiomas

Espanhol: Intermediário (escrita, leitura)

Inglês: Intermediário (escrita, leitura)

## Ferramentas

Zendesk: ★★★★★

Octadesk: ★★★★★

IA e Chatbots: ★★★★★

Excel: ★★★★★

Canva: ★★★★★

Google Workspace: ★★★★★

Editor de sites: ★★★★★

Pipedrive: ★★★★★

RDStation: ★★★★★

Meta Business: ★★★★★

Adobe Photoshop: ★★★★★

## Habilidades

Planejamento: ★★★★★

Rel. Interpessoal: ★★★★★

Redação: ★★★★★

Liderança: ★★★★★

Organização: ★★★★★

Estratégia: ★★★★★

Apresentações: ★★★★★

## Trajectoria Profissional

### Gerente de Marketing e Comunicação. KID+ Atacado (2024/Atual)

Responsável pela estruturação do marketing e posicionamento digital da empresa, com foco na formação de equipe, ativação dos canais YouTube, TikTok e Live Marketing — estratégias comuns no atacado. Contratei uma agência especializada em tráfego pago para captação de leads, implantei o sistema ChatPro para agilizar os atendimentos da equipe comercial e o sistema Dehut, permitindo mensurar com precisão a captação e conversão dos leads via WhatsApp.

Produzi os catálogos Outono-Inverno 2024 e Primavera-Verão 2025, colaborando na definição de preços e produtos ajustados ao mercado e integrando as vendas ao catálogo virtual Conecta Venda.

Liderei a implantação do ERP Linx Microvix, que otimizou vendas e controle de estoque, além do lançamento do site [kidmaisatacado.com.br](https://www.kidmaisatacado.com.br), ampliando a presença digital da marca.

As ações destacadas contribuíram para um crescimento de 20% no faturamento bruto e 12% no líquido em relação a 2023, média mensal de R\$ 1,5 milhão, aumento de 34% nas redes sociais e mais de 50 mil visualizações no YouTube.

### Gerente de Customer Success. Caruso Lounge (2023-2024)

Atuei como responsável pela área de Sucesso do Cliente na Caruso, principal tabacaria de luxo da América Latina. Garanti conformidade com a LGPD e leis antitabagistas na comunicação dos produtos, especialmente charutos.

Estruturei, em parceria com o RH, a área de relacionamento com o cliente, definindo cargos, salários e selecionando equipe. Implantei o sistema de atendimento via WhatsApp e telefone (ATTO Digital) e gerenciei a comunicação, incluindo periodicidade, conteúdo e tom de voz.

Introduzi métricas de desempenho como Tempo Médio de Atendimento, Churn, NPS e Receita Recorrente Mensal, com inclusão em andamento do LTV. Como resultado, a frente de vendas cresceu de R\$ 60 mil em junho para R\$ 180 mil em novembro.

# BRUNO GIORDANO

Customer Success | Relacionamento B2C e B2B | Social Media | Liderança de equipe | Jornada do Cliente | Zendesk Partner | Desenvolvimento e construção de sites e landing pages | Redação | Comunicação para ONGs | Branding | Planejamento de Comunicação focado em pequenas e médias empresas | Implantação de sistemas de atendimento e comunicação |

Bela Vista, São Paulo - SP. Próximo ao metrô Anhangabaú.

32 anos, Solteiro

brunogiordano8@gmail.com | [Linkedin.com/in/brunofgiordano](https://www.linkedin.com/in/brunofgiordano)

11 98274-1872 | 11 95438-2818

## Outras informações

Tenho um site onde coloco todas as minhas experiências de trabalho, fotografia e hobbies.

[HTTP://OIBRUNUS.SPACE](http://oibrunus.space)

## Trajetória Profissional

### Coordenador da Central de Relacionamento. Fábrica de Bares (2019-2023)

Gestão e planejamento estratégico de comunicação e Marketing. Liderança de time com 5 profissionais focados em relacionamento.

Responsável pela implantação da Central de Relacionamento com o Cliente de todas as marcas gerenciadas pela Fábrica de Bares (Bar Brahma, Bar dos Arcos, Blue Note, Riviera, Orfeu, Bar Filial, Navarro, Jacaré, Bar Léo Aurora e Marabá Hotel), e operações já fechadas (Bar Léo Aspícula, Bar Léo Ouvidor, Ilha das Flores, Bardassê, Cine Joia, Z-Largo da Batata).

Construção e configuração da plataforma de atendimento Zendesk do zero, que envolve a criação de páginas de FAQ (Perguntas frequentes), bot de atendimento automático para 25 canais de atendimento simultaneamente e 12 horas de atendimento diárias.

Gestão de métricas: Volume de atendimento, alcance das páginas, índice de satisfação de clientes, categorização dos atendimentos, NPS. Reuniões gerenciais para construção de planos de ação e tomadas de decisão baseadas nos dados obtidos.

Desenvolvimento das réguas de relacionamento e tomada de ações baseadas em três jornadas: jornada de conhecimento da marca, jornada de relacionamento e jornada do cliente na casa.

### Atividades anteriores/temporárias

- Gestão de relacionamento com fornecedores, negociação e fechamento de contratos;
- Pré-produção de evento, briefing inicial e orçamentos;
- Extração de dados para customer insights.
- Elaboração de proposta de eventos e visita técnica nos bares e restaurantes do grupo;
- Elaboração de documentos (contratos, ordens de serviço e termos de compromisso);
- Participação na construção de processos gerenciais voltados à transformação digital e inovação conectando empresas parceiras do grupo (E-shows, E-staff, FABLAB, TotalAcesso) para entrega de soluções (como o MyCheers - plataforma voltada à eventos, em desenvolvimento).