

Mariana Costa Almeida | Gerente de Sucesso do Cliente | Customer Success Manager

Avenida Paulista, 1578, Bela Vista, São Paulo, São Paulo, Brasil, 01310-200

☎ +55 11 98765-4321 • ✉ mariana.almeida@email.com • 🌐 <https://marianaalmeida.com.br>
🌐 @marianacalmeida • 📧 @marianaalmeida

Informações Básicas

- Gerente de Sucesso do Cliente com mais de 8 anos de experiência em SaaS B2B, focada em retenção, expansão de receita e satisfação de clientes.
- Especialista em construir relacionamentos de confiança com stakeholders, liderar equipes multidisciplinares e implementar estratégias de customer success baseadas em dados.
- Experiência comprovada na redução de churn, aumento de NPS e identificação de oportunidades de upsell e cross-sell.
- Fortes habilidades em análise de métricas, gestão de projetos, comunicação e resolução de problemas.
- Inglês avançado e espanhol intermediário, com vivência em ambientes internacionais.

Formação

Universidade de São Paulo

Bacharelado, Administração de Empresas, Nota: 8.7

<https://www.usp.br>

fev. de 2012–dez. de 2016

- Formação sólida em gestão empresarial, com ênfase em relacionamento com clientes e estratégias de retenção.
- Desenvolvimento de projetos práticos de consultoria para pequenas e médias empresas.
- Participação ativa em empresa júnior, liderando projetos de customer success.

Cursos: Gestão de Clientes e CRM, Marketing de Serviços, Análise de Dados para Negócios, Gestão de Projetos, Comportamento Organizacional, Negociação e Comunicação

Experiência Profissional

NuvemTech

Senior Customer Success Manager

<https://www.nuvemtech.com.br>

mar. de 2021–Atual

- Gerencia uma carteira de 45 clientes enterprise, representando R\$ 12 milhões em receita recorrente anual (ARR).
- Lidera uma equipe de 6 CSMs, responsável por onboarding, adoção, retenção e expansão.
- Implementou um programa de QBRs estratégicos que aumentou o NPS de 42 para 68 em 12 meses.
- Desenvolveu playbooks de sucesso do cliente que reduziram o churn em 22% no primeiro ano.
- Colabora com Produto, Vendas e Marketing para alinhar a voz do cliente à estratégia corporativa.

Palavras-chave: Retenção, Upsell, NPS, Gestão de Equipes, Onboarding

DataFlow Sistemas

Customer Success Manager

<https://www.dataflowsistemas.com.br>

jan. de 2018–fev. de 2021

- Gerenciou uma carteira de 120 clientes B2B, com foco em retenção e crescimento.
- Conduziu análises de health score e implementou ações proativas para prevenir churn.
- Aumentou a receita de upsell em 30% por meio de identificação de oportunidades e negociação.
- Realizou treinamentos e webinars para promover a adoção do produto.
- Atuou como ponto de contato principal para escalonamentos e resolução de problemas.

Palavras-chave: CRM, Customer Success, Análise de Churn, QBR

ConectaCRM

Analista de Sucesso do Cliente

<https://www.conectacrm.com.br>

jul. de 2016–dez. de 2017

- Prestou suporte a clientes na implementação e uso do software de CRM.
- Monitorou métricas de satisfação e elaborou relatórios para a liderança.
- Participou da criação de materiais de autoatendimento e base de conhecimento.
- Contribuiu para a redução do tempo médio de resposta em 35%.

Palavras-chave: Atendimento, Suporte, Salesforce, Métricas

Idiomas

Português: Nativo ou Bilíngue

Palavras-chave: Nativo

Inglês: Proficiência Profissional Fluente

Palavras-chave: TOEFL 105, IELTS 7.5

Espanhol: Proficiência Profissional Limitada

Palavras-chave: DELE B1

Competências

Customer Success: Especialista

Palavras-chave: Onboarding, Retenção, Expansão, QBR, NPS

Ferramentas de CRM: Avançado

Palavras-chave: Salesforce, HubSpot, Gainsight, Totango

Análise de Dados: Avançado

Palavras-chave: Power BI, Tableau, Excel Avançado, SQL

Gestão de Projetos: Avançado

Palavras-chave: Agile, Scrum, Jira, Trello

Comunicação: Especialista

Palavras-chave: Apresentações, Negociação, Escuta Ativa, Feedback

Prêmios

Prêmio Excelência em Customer Success

NuvemTech

dez. de 2022

Reconhecimento anual concedido aos profissionais com melhor desempenho em retenção e satisfação de clientes.

Top Performer Q3

DataFlow Sistemas

out. de 2020

Destaque por superar metas de NPS e reduzir churn em 15% no trimestre.

Certificados

Certified Customer Success Manager (CCSM)

<https://www.successcoaching.com/certifications>

SuccessCOACHING

jun. de 2021

Scrum Fundamentals Certified

<https://www.scrumstudy.com/certifications>

SCRUMstudy

ago. de 2019

Publicações

Blog Customer Success Brasil

<https://www.customersuccessbrasil.com.br/blog/onboarding-eficiente>

Como reduzir churn com uma jornada de onboarding eficiente

mar. de 2023

Artigo sobre melhores práticas para estruturar o onboarding de clientes SaaS, aumentando a retenção e o tempo de vida útil.

Projetos

Programa de Customer Success Escalável

<https://www.nuvemtech.com.br/cases/cs-escalavel>

Implantação de um modelo escalável de CS para clientes de baixo touch.

jan. de 2022–dez. de 2022

○ Estruturou playbooks e automações para atendimento de mais de 1.000 clientes.

○ Reduziu o tempo de resposta em 40% e aumentou o NPS em 12 pontos.

○ Utilizou Gainsight para monitorar saúde do cliente e disparar ações proativas.

Palavras-chave: Escalabilidade, Automação, Gainsight

Portal do Cliente 2.0

<https://www.dataflowsistemas.com.br/portal>

Redesenho do portal de autoatendimento para clientes B2B.

mar. de 2019–nov. de 2019

- Conduziu pesquisa com usuários e priorizou funcionalidades com base em dados.
- Aumentou em 25% a adoção do portal e reduziu tickets de suporte em 18%.

Palavras-chave: UX, Autoatendimento, Feedback

Interesses

Voluntariado: Mentoria, Educação, ONGs

Esportes: Corrida, Ciclismo, Natação

Leitura: Negócios, Biografias, Tecnologia

Voluntariado

Instituto Mente Ativa

Mentora de Carreira

- Mentoria voluntária para jovens em início de carreira na área de negócios e tecnologia.
- Realização de workshops sobre comunicação, currículo e preparação para entrevistas.

<https://www.institutomenteativa.org.br>

fev. de 2020–dez. de 2023

Associação Brasileira de Customer Success

Membro do Comitê de Conteúdo

- Colaboração na curadoria de conteúdos e eventos para a comunidade de Customer Success.
- Participação em painéis e discussões sobre tendências do mercado.

<https://www.abcs.com.br>

jan. de 2023–Atual