

LIZIANE SANTOS - Customer Success Manager | CX B2B | Tech CS

Curitiba - PR | lizi.100@hotmail.com | [linkedin.com/in/liz-santos-408470217](https://www.linkedin.com/in/liz-santos-408470217)

OBJETIVO PROFISSIONAL Atuar como Customer Success Manager em ambientes SaaS B2B. Especialista em unir a estratégia de adoção e retenção com forte viés técnico, traduzindo necessidades complexas entre clientes e times de engenharia. Foco em escalar o onboarding (Tech Touch/TTV), gerenciar crises institucionais (NPS/Reclame Aqui) e atuar como facilitadora técnica (APIs e integrações), garantindo a expansão de receita e a excelência operacional do ecossistema do cliente.

COMPETÊNCIAS E FERRAMENTAS (HARD SKILLS)

- **Metodologias de CS & CX:** Gestão de Portfólio (Tech Touch / One-to-Many) | Onboarding & Implantação B2B | Otimização de Time-to-Value (TTV) | Retenção & Reversão de Churn (Win-back) | Mapeamento da Jornada do Cliente.
- **Métricas e Qualidade:** Análise e Reversão de NPS | Acompanhamento de CSAT | Gestão de SLAs Críticos | Gestão de Crise e Reputação (Reclame Aqui e Google Avaliações).
- **Negócios e Produto:** Atuação Consultiva | Relacionamento Cross-functional (Engenharia, Produto e Marketing) | Apresentações Executivas B2B | Liderança Operacional.
- **Técnico e Ferramentas:** Leitura de Documentação de APIs | Operação em ambiente SaaS | Soluções de Contorno (Workarounds/CSS) | Ferramentas de Suporte (Zendesk, Octadesk, Notion, Crisp, ERPs).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Customer Success Analyst *Grupo TecnoSpeed* | Abr/2023 - Nov/2025

- Gerenciou uma carteira Tech Touch com mais de 1.000 clientes B2B em 4 produtos de inovação (Speedlab), liderando jornadas de adoção, retenção e campanhas de win-back (com picos de 25% de conversão na recuperação de contas).
- Atuou como facilitadora técnica de onboarding, apoiando desenvolvedores parceiros na leitura de documentações de APIs e integrações, reduzindo drasticamente a abertura de tickets para a engenharia.
- Liderou a reestruturação do playbook de implantação, reduzindo em 50% o tempo das calls (de 2h para 1h em produtos complexos), acelerando o Time-to-Value (TTV).
- Liderou a estratégia de reversão de NPS (de detrator para notas consistentes acima de 9) e atuou na linha de frente da gestão de crises avançadas, incluindo tratativas estratégicas de Reclame Aqui.
- Representou a empresa institucionalmente, recebendo premiações regionais e atuando como porta-voz técnica e comercial na feira nacional Autocom (SP).

Analista de Sucesso e Retenção do Cliente *Fluency Academy* | Out/2021 - Abr/2023

- Seleccionada estrategicamente para a célula de Retenção e Gestão de Crise, atuando diretamente na resolução de casos críticos em plataformas públicas (Reclame Aqui).
- Especialista em negociações complexas e gestão de conflitos por voz, alcançando altos índices de reversão de cancelamentos e recuperação da reputação da marca através de um atendimento empático e resolutivo.
- Exerceu liderança operacional da equipe, sendo responsável pela definição de escalas de atendimento multicanal e pela manutenção da qualidade operacional do time.
- Conduziu campanhas de reengajamento de ex-alunos e negociações financeiras, aliando metas de retenção de receita à satisfação do usuário final.

Customer Support & Onboarding CartX (Atual Cartpanda) | Ago/2020 - Set/2021

- Conduziu onboarding e chamadas de treinamento para novos clientes, garantindo a adoção da plataforma de e-commerce e mantendo o 1º lugar no ranking de performance de atendimento na plataforma Crisp.
- Atuou na resolução ágil de chamados, criando soluções de contorno proativas (workarounds em CSS básico) de forma autodidata para evitar o bloqueio operacional dos clientes na customização das lojas.
- Interfaceou diretamente com times de engenharia internacionais (EUA e Índia), estruturando cards de bugs e hotfixes em inglês no Notion.

Assistente Financeiro SK Clube de Tiro | Mai/2019 - Fev/2020

- Gestão de fluxo de caixa, rotinas bancárias e atendimento direto a clientes e fornecedores.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Graduação em Gestão de Recursos Humanos | Uniandrade (2017 - 2019)

IDIOMAS E CERTIFICAÇÕES

- **Idiomas:** Português (Nativo) | Inglês (Intermediário - Leitura e escrita técnica avançada para interface com times globais).
- **Certificações:** Customer Success Essential | Customer Experience Essential 2.0 | Introdução ao Customer Experience | Customer Data Analytics | Engajamento de Clientes.