KETLIN ALICE HINKE

GESTÃO ESTRATÉGICA | MARKETING | PROJETOS | CUSTOMER EXPERIENCE | OPERAÇÕES

Rio Negrinho – Santa Catarina • Disponibilidade para trabalho remoto
+55 47 99960-3062 | keti@ketlinalice.com.br | linkedin.com/in/ketlinalice

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de gestão com aproximadamente 20 anos de experiência em Marketing, Desenvolvimento de Negócios, Gestão de Projetos, Operações, Atendimento ao Cliente e Customer Experience. Trajetória multidisciplinar em indústria, agências de marketing, e-commerce e tecnologia, com experiência na liderança de equipes, gestão de contas, planejamento estratégico, controle orçamentário, acompanhamento de indicadores e estruturação de processos. Atuação conectando estratégia e execução, com capacidade de integrar pessoas, tecnologia e diferentes áreas de negócio para desenvolver soluções, otimizar operações e impulsionar resultados.

RESULTADOS EM DESTAQUE

- Participação em iniciativas estratégicas de marketing associadas a aproximadamente 80% de crescimento nas vendas de uma indústria no ano.
- Contribuição para a estruturação e expansão de agência de marketing digital, com conquista de mais de 200 clientes.
- Liderança de equipes multidisciplinares de até 10 profissionais.
- Experiência em gestão de projetos, relacionamento com clientes, retenção, atendimento e desenvolvimento de negócios.

COMPETÊNCIAS-CHAVE

Gestão Estratégica | Marketing | Desenvolvimento de Negócios | Gestão de Projetos | Gestão de Pessoas | Liderança de Equipes | Customer Experience | Customer Success | Gestão de Contas | Atendimento e SAC | Retenção e Fidelização | Gestão de Processos e Operações | E-commerce | Planejamento Orçamentário | Indicadores e KPIs

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

CERAFLAME

Coordenadora de Marketing | Abril/2024 – Novembro/2026

- Liderança e gestão estratégica do marketing, integrando posicionamento de marca, comunicação e iniciativas comerciais aos objetivos empresariais.
- Planejamento estratégico, definição de prioridades e gestão do orçamento da área.
- Gestão de branding, campanhas institucionais, comerciais e promocionais.
- Desenvolvimento de ações de trade marketing e materiais de suporte ao varejo e representantes.
- Gestão da comunicação digital, redes sociais e estratégias de conteúdo.
- Coordenação de projetos, lançamentos e parcerias estratégicas.
- Recrutamento, seleção, avaliação e desenvolvimento de equipe.
- Acompanhamento de indicadores e integração entre marketing e comercial.

  Resultado de destaque: contribuição para estratégias integradas de marketing e apoio comercial associadas a aproximadamente 80% de crescimento nas vendas da empresa.

PANDORUM

Gerente de Contas | Janeiro/2016 – Maio/2026

- Gestão estratégica de carteiras de clientes ativos e relacionamento consultivo.
- Gestão de atendimento, SAC, reclamações e resolução de problemas.
- Desenvolvimento de estratégias de retenção, fidelização e satisfação dos clientes.
- Gestão de indicadores, metas e resultados da equipe.
- Recrutamento, seleção, avaliação e desenvolvimento de profissionais.
- Integração entre clientes, equipes técnicas e áreas de negócio.
- Coordenação de projetos, cronogramas e entregas.
- Treinamento e orientação de clientes na utilização da plataforma Magento.
- Identificação de oportunidades de melhoria, expansão de contas e desenvolvimento de negócios.

  Destaque: participação na estruturação e expansão da agência, contribuindo para a conquista de mais de 80 clientes em diferentes regiões do Brasil.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL | CONTINUIDADE

MEUBELS

Gerente | Junho/2015 – Março/2016

- Gestão administrativa e operacional da empresa.
- Gestão de e-commerce na plataforma Magento.
- Planejamento de campanhas de marketing e conteúdo digital.
- Gestão de atendimento e experiência de compra.
- Negociação com fornecedores, compras e desenvolvimento de portfólio.
- Gestão de pedidos, fretes, logística, expedição e entregas.
- Organização de processos administrativos, contábeis e fiscais.
- Liderança e acompanhamento da equipe de vendas.

AGÊNCIA XTHOR

Atendente de Contas Sênior | Julho/2014 – Maio/2015

- Gestão de contas e relacionamento com clientes.
- Planejamento estratégico de soluções e projetos digitais.
- Coordenação do departamento de atendimento e gestão de equipe.
- Integração entre clientes, equipes técnicas e gestão da agência.
- Participação no planejamento estratégico empresarial.
- Desenvolvimento de processos e acompanhamento de indicadores de satisfação.
- Consultoria em soluções para e-commerce, com especialização em Magento.
  Destaque: coordenação de uma pequena equipe para a gestão de mais de 200 contas ativas de clientes em diferentes regiões do Brasil.

MEU MÓVEL DE MADEIRA

Analista de Marketing | Maio/2013 – Dezembro/2013

- Estruturação e otimização de campanhas de Google Ads.
- Pesquisa e planejamento de palavras-chave e estratégias de cauda longa.
- Otimização de investimentos em mídia paga e conversão.
- Gestão de produtos destinados a editorias de revistas nacionais.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL | TRAJETÓRIA ANTERIOR

XTHOR

Web Planner | Maio/2009 – Abril/2013

- Planejamento, gerenciamento e acompanhamento de projetos digitais.
- Aplicação de práticas Scrum e PMBOK.
- Gestão de escopo, prazos, orçamento e qualidade das entregas.
- Liderança e coordenação de equipes multidisciplinares.
- Atendimento a clientes e condução de reuniões de alinhamento.
- Integração entre equipes técnicas e áreas de negócio.
- Identificação de oportunidades de melhoria de processos e otimização de recursos.

Destaque: evolução profissional dentro da organização, com passagem pelas áreas administrativa e financeira até assumir a gestão de projetos.

BANCO DO ESTADO DE SANTA CATARINA

Atendente de Contas | Setembro/2006 – Setembro/2007

- Atendimento presencial e relacionamento com clientes.
- Abertura e manutenção de contas correntes e poupanças.
- Organização documental e suporte às operações bancárias.
- Orientação aos clientes sobre serviços de autoatendimento.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

- Universidade do Contestado — Tecnologia em Processos Gerenciais | 2006–2009
- Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC) — Bacharelado em Sistema de Informação, Processos Gerenciais | 2014–2015 (Incompleto)
- Centro Universitário Estácio de Sá — MBA em Gestão de Projetos, Comunicação e Marketing em Mídias Digitais | 2015–2016
- Centro Universitário Estácio de Sá — MBA em Comunicação e Marketing em Mídias Digitais, Gestão de Projetos | 2015–2016

FERRAMENTAS E TECNOLOGIAS

Magento | RD Station | Trello | Asana | Google Analytics | Google Ads | Meta Ads | HTML | CSS

METODOLOGIAS

Scrum | Gestão por Indicadores | Planejamento Estratégico

IDIOMAS

Inglês – formação em nível intermediário.

ÁREAS DE INTERESSE PROFISSIONAL

Gestão de Marketing | Gestão de Projetos | Customer Experience | Customer Success | Gestão de Contas | Gerência de Atendimento | Gestão de Operações | Desenvolvimento de Negócios