



Valter Fortuna

Negócios, Experiência do Cliente & Marketing

Profissional com 10+ anos de experiência em relacionamento com o cliente, especialista em escalonamento de vendas e retenção (CX), com histórico em M&A e liderança de times multidisciplinares.

EXPERIÊNCIA

Grupo Comportamento | jan/2026 - atualmente

CONSULTOR DE RELACIONAMENTO CLIENTE E MERCADO

Responsável por parte do planejamento comercial estratégico, definição de metas táticas e identificação de oportunidades B2B alinhadas às capacidades técnicas da empresa. Atuo na elaboração de propostas personalizadas e condução de negociações complexas até a formalização contratual. Reformulei o funil de vendas, implementando automações de cadência e um sistema próprio de geração de propostas via Streamlit, o que otimizou o tempo de resposta e elevou a taxa de conversão. Conduzo pesquisas de NPS com os projetos já entregues afim de aferir a eficiência operacional e identificar oportunidades de negócio.

Voxx Telecom & Telefonarnet | out/2024 - jan/2026

GERENTE DE VENDAS, MARKETING E CX

Gestão estratégica de times de vendas (digital, PDV, B2B e externo), alcançando um aumento de 30% na performance geral, e marketing (branding e tráfego pago), onde reduzi o CAC de R\$ 700,00 para menos de R\$ 200,00. Gestão da jornada do cliente e crises, com a implementação de um SLA de resposta máxima de 12h em plataformas como Reclame Aqui e Procon. Responsável pela elaboração de planejamentos estratégicos, definição de KPIs, rebranding das marcas, eventos autorais e análise de persona para aprimorar experiências e resultados.

Oliver Conect | jun/2024 - nov/2024

GESTOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Gestão completa de áreas comerciais, administrativas e operacionais do provedor de internet. Elaboramos o planejamento estratégico, criei todo o processo de controle orçamentário, propostas de entrada em novos mercados, trabalhei na melhoria de processos, gestão de ativo imobilizado e diversificação do portfólio, deixando o provedor com toda a estruturação necessária para seu futuro processo de M&A.

Juntho Soluções | nov/2023 - jul/2024

GERENTE DE GROWTH

Consultoria de gestão comercial para ISPs de pequeno e médio porte, com foco no aumento de receita e otimização de processos. Desenvolvimento de KPIs, planos de ação, treinamentos de equipes, retenção de clientes, redução de churn e implementação de novas políticas operacionais. Através dessas entregas, possibilitei o crescimento sustentável de 4 operações em diferentes estados do país.

Houseasy | mar/2023 - nov/2023

EXECUTIVO DE CONTAS

Dobramos a carteira de clientes B2B da empresa através da gestão próxima e eficiente, acompanhando de perto os KPIs, a entrega de projetos, integração de sistemas ERP, treinamentos e suporte pós-implementação. Focamos e fomos bem-sucedidos na expansão de relacionamentos comerciais e desenvolvimento de novos negócios.

CONTATO

Assis, São Paulo - Brasil
19815-555

(18) 99721-1584

www.linkedin.com/in/vlfx/

valterluisfx@gmail.com

FORMAÇÃO

• NEGÓCIOS E CUSTOMER EXPERIENCE

UNICESUMAR
2024 - 2028

• LETRAS - FRANCÊS

Universidade Júlio de Mesquita Filho - UNESP
2016 - 2020

IDIOMAS

- INGLÊS - Fluente (C2)
- ESPANHOL - Intermediário (B1)
- FRANCÊS - Iniciante (A1)

QUALIFICAÇÕES

- Comunicação e Oratória
- Resolução de problemas
- Liderança e Gestão de Equipes
- Atendimento ao Cliente
- Planejamento Estratégico
- Treinamento e Desenvolvimento
- Gestão de Projetos e Indicadores-chave
- Melhoria Contínua de Processos
- Experiência do Cliente
- Desenvolvimento de Novos Negócios

CERTIFICAÇÕES

ACIL LONDRINA

- Comunicação Assertiva e Oratória
- Liderança e Gestão de Equipes

CONQUER

- Comunicação & Oratória:
Comunicando com Assertividade
- Negociação e Influência

SENAC

- Comunicação Empresarial

FORLOGIC

- Dinâmica de inovação para gerar novas ideias para sua empresa

FGV

- Liderança em Tempos de Incerteza
- Metodologias Ativas
- Publicidade e Consumo Online
- Responsabilidade Social das Organizações: Conceitos Básicos

PUC

- Liderança, Capacidade de Aprender e Resiliência
- Mentalidade de Desenvolvimento Contínuo

EXAME

- Inteligência Artificial aplicada aos negócios

PROISP

- Atender, Entender e Vender

INSTITUTO COMPRÁTICA

- Liderança Humanizada

GRUPO VOITTO

- White Belt em Lean Six Sigma

Forent do Brasil | set/2022 - mar/2023

GERENTE DE NEGÓCIOS (B2B)

Construção e gestão de parcerias estratégicas com ISPs. Definição de identidade corporativa, estratégias de negócios e gestão de operações. Supervisão de iniciativas alinhadas aos objetivos de curto e longo prazo, incluindo expansão de mercado e desenvolvimento de carteira de clientes. A empresa representava dois grandes provedores do mercado nacional, e a partir da minha atuação, passou a representar 15 provedores, reduzindo o custo por lead em 40% em determinadas regiões e aumentando o faturamento em 18%.

Webby Internet | abr/2020 - set/2022

GERENTE DE RELACIONAMENTO E VENDAS

Gestão de equipes de televendas e relacionamento, supervisionando núcleos de atendimento em 48 cidades e backoffice de contratos. Liderança de estratégias comerciais, incluindo treinamento e desenvolvimento de equipes de alto desempenho, otimização de KPIs e implementação de plataformas de captação de leads. Responsável por coordenação de parcerias estratégicas em modelos de franquia e revenda, ampliando presença no mercado. Atingimento de todas as metas mensais, incluindo recordes de novos clientes, como mais de 1.500 ativações/mês.

Webby Internet | set/2019 - abr/2020

LÍDER DE DESENVOLVIMENTO E EXPANSÃO

Supervisão de processos de fusões e aquisições, com foco na redução de custos operacionais e melhoria de indicadores de desempenho. Gestão de metas comerciais e otimização de processos internos. Análise e implementação de oportunidades de crescimento e transformação organizacional. Criação e aplicação de treinamentos personalizados para equipes de vendas e atendimento, com foco no aumento de performance e conversões. Entregamos 03 operações que hoje fazem parte da base de clientes integrada.

Webby Internet | mai/2019 - set/2019

GERENTE DE LOJA

Supervisão de operações financeiras, estoque e equipe. Atendimento ao cliente e liderança de vendas, com foco na eficiência operacional e na satisfação do consumidor na unidade localizada na cidade de Paraguaçu Paulista.

TIVIT | mar/2014 - dez/2014

ESPECIALISTA EM ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atuação na resolução de dúvidas e problemas relacionados à operação Claro TV, com foco em excelência no atendimento e retenção de clientes. Experiência em ouvidoria, suporte geral e vendas de produtos digitais "à la carte", garantindo satisfação e alcance de metas comerciais.