

GRACIELA RICO

HEAD DE CUSTOMER SUCCESS | HEAD DE CUSTOMER EXPERIENCE (CX) | HEAD DE GROWTH
GERENTE DE CUSTOMER SUCCESS | GERENTE DE CUSTOMER EXPERIENCE

DADOS E CONTATOS

- Porto Alegre / RS
- graci_@hotmail.com
- (51) 99352-0926
- LinkedIn: Graciela Rico

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com mais de 15 anos de experiência em Liderança, Marketing e Customer Success, com atuação em empresas de tecnologia e inovação. Tenho forte experiência na construção e integração de estratégias voltadas à experiência do cliente, expansão e retenção de clientes e crescimento de receita em ambientes B2B. Ao longo da minha trajetória, liderei equipes multidisciplinares, estruturei áreas do zero e implementei processos e jornadas do cliente orientados a dados, com foco em performance, eficiência e crescimento sustentável.

Objetivo: atuar em posições de liderança em Customer Success, Customer Experience, Marketing ou relacionadas.

COMPETÊNCIAS

- Customer Success
- Customer Experience (CX)
- Gestão de equipes multidisciplinares
- Planejamento estratégico
- Gestão de indicadores (NPS, CSAT, Contact Rate, Churn)
- Expansão e retenção de clientes
- Gestão da carteira de clientes
- Relacionamento com clientes B2B
- Growth marketing
- Estratégias de marketing
- Posicionamento de marca
- Inteligência de mercado
- Análise de mercado
- Jornada do cliente
- Onboarding de clientes
- CRM
- Gestão de projetos
- Gestão de produto
- Estruturação de funil de marketing
- Branding
- Mercado SaaS
- Metodologias Ágeis
- Desenvolvimento de produtos
- Análise de dados
- Inglês intermediário

RESULTADOS E PROJETOS IMPORTANTES

Privacy Tools:

- Estruturação da área de Customer Success, incluindo definição de processos, registro de interações e histórico de negociações;
- Implementação de pesquisas de satisfação (NPS e CSAT), fortalecendo a percepção de valor e acompanhamento da experiência do cliente;
- Desenvolvimento e implementação de estratégias de upsell e cross-sell, impulsionando aumento de aproximadamente 50% no uso da plataforma em um ano;
- Estruturação da jornada do cliente, incluindo segmentação de carteira por faturamento e potencial de expansão;
- Implementação de rotina de comunicação e ações de relacionamento com clientes, fortalecendo retenção e vínculo com a marca.

FORMAÇÃO

- MBA em Marketing Digital | FADERGS (Conclusão em 2020)
- Tecnólogo em Marketing | Estácio (Conclusão em 2018)

CURSOS E CERTIFICAÇÕES

- Workshop de Growth Marketing | Amcham
- Marketing Digital | RD Station
- Gestão Ágil com Scrum | Udemy
- Vendas Consultivas | ESPM-RS
- Gestão de Equipes | ABRH-RS
- Fundamentos de Gestão de Projetos | LinkedIn
- OKRs: Defina Metas de Sucesso e Maximize a Performance da sua Organização | LinkedIn
- Torne-se um Especialista em Atendimento ao Cliente | LinkedIn
- LGPD, Governança de Dados e Compliance | Alura

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Supervisora de Customer Success

Privacy Tools | 03/2024 – 03/2026

- Liderar a área de Customer Success, estruturando fluxos, processos e metas escaláveis
- Definir e acompanhar OKRs, métricas de performance (NPS, CSAT, churn e expansão)
- Desenvolver estratégias de upsell e cross-sell, com foco em retenção e crescimento de receita
- Gerir carteira de clientes estratégicos e contas-chave (B2B)
- Conduzir processos de onboarding e garantir adoção e sucesso do cliente
- Apoiar clientes na adequação à LGPD, assegurando conformidade e continuidade do uso da plataforma
- Gerir orçamento da área e otimizar recursos com foco em eficiência
- Liderar equipe de CS, incluindo desenvolvimento, acompanhamento de performance e PDI

Gerente de Marketing

VirtuEyes | 10/2022 - 03/2024

- Desenvolver e executar o planejamento estratégico de marketing, com foco em geração de demanda e posicionamento de marca
- Estruturar e otimizar sites e landing pages, impulsionando a geração de leads qualificados
- Gerir equipe multidisciplinar e orçamento de marketing, acompanhando performance e resultados
- Fortalecer o posicionamento da marca no segmento de tecnologia, inovação e IoT
- Planejar e executar eventos corporativos e participação em feiras, incluindo estratégia de presença, gestão de fornecedores e operação de stands

Coordenadora de Marketing e Vendas

Mailtop e LeadStation (Grupo Syonet) | 07/2019 - 10/2022

- Liderar de forma integrada as áreas de Marketing, Vendas, Customer Success e Produto, impulsionando crescimento e performance do negócio
- Desenvolver e lançar plataformas de automação de marketing e CRM
- Definir roadmap de produtos, com base em análise de mercado e priorização estratégica de funcionalidades
- Gerir indicadores de desempenho e resultados financeiros
- Liderar equipe de desenvolvimento e apoiar evolução de soluções tecnológicas
- Estruturar estratégias de marketing digital, incluindo inbound marketing, geração e nutrição de leads
- Desenvolver e otimizar fluxos de automação, jornadas de cliente e campanhas de e-mail marketing
- Atuar na análise e segmentação de base de leads, visando aumento de conversão
- Conduzir testes, melhorias e evolução de plataformas de marketing digital e CRM
- Estruturar processos e fluxos de atendimento ao cliente
- Atuar na melhoria de experiência do usuário (UX/UI) em plataformas digitais

Cargos anteriores:

- Gerente de Vendas (07/2019 - 11/2020)
- Gerente de Produto (11/2020 - 04/2022)

RESULTADOS E PROJETOS IMPORTANTES

Virtueyes:

- Estruturação e reorganização da área de marketing, incluindo definição de processos, contratação de equipe e gestão de fornecedores;
- Participação na remodelação da marca, incluindo desenvolvimento de novo site, posicionamento digital e gestão de agência com foco em geração de leads;
- Desenvolvimento e execução de estratégias de lançamento de novos produtos (redes privadas), impulsionando posicionamento e visibilidade;
- Planejamento e execução da participação da empresa em eventos estratégicos (EXPOSEC e EXPOINTER), incluindo criação de conceito, estratégia de marca e gestão de estandes;
- Criação de iniciativas de fortalecimento de cultura e marca, como projetos internos (Virtumind) e conteúdos institucionais (Café com IoT), ampliando engajamento e presença digital.

Mailtop e LeadStation (Grupo Syonet):

- Participação no desenvolvimento da plataforma Mailtop, estruturando fluxos de automação, inbound marketing e campanhas de e-mail com foco em conversão;
- Apoio a clientes na construção de estratégias e utilização da plataforma, contribuindo para aumento de performance e engajamento;
- Desenvolvimento de conteúdos estratégicos para e-mail marketing, incluindo boas práticas de entregabilidade, usabilidade e comunicação;
- Atuação na produção de conteúdo institucional e educacional ([blog](#), [Spotify](#) e redes sociais), fortalecendo posicionamento da marca e geração de demanda.