

Cecília Infanti

São Paulo / SP | Contato: (11) 97233-1195

cecinfanti@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/ceciliainfanti/>

Business Development | Go-to-Market | Customer Engagement | Key Account

Executiva Comercial com atuação em mercados B2B e B2C de alto valor agregado, ampliando a adoção de produtos através do desenvolvimento de canais, parceiros e stakeholders, fortalecendo a proposta de valor e acelerando a expansão de mercado. Experiência na condução de negociações consultivas, gestão de contas estratégicas e desenvolvimento de mercado nos segmentos de educação, turismo, serviços e alta decoração.

Acredito que bons produtos geram resultados quando as pessoas compreendem seu valor. Por isso, atuo na interface entre mercado, clientes e equipes internas, traduzindo propostas de valor em iniciativas de capacitação, implementação e engajamento que fortalecem a adoção dos produtos, desenvolvem canais e parceiros e impulsionam a expansão sustentável dos negócios e a evolução da experiência do cliente.

Formação Acadêmica:

MBA em Gestão de Negócios - PUC Campinas

Pós-Graduação em Gestão de Marketing - FAAP

Bacharelado em Relações Públicas - PUC Campinas | 2013

Formação Complementar:

Analista Comportamental DISC - Sociedade Latino Americana de Coaching | 2017

Idiomas: Inglês | Pré-Avançado

Experiências Profissionais

Somfy Brasil | 2024 - Atual - *Multinacional referência em automação para persianas, cortinas, toldos, esquadrias e soluções para o mercado de alta decoração, atuando através de fabricantes, revendas, distribuidores e especificadores em projetos residenciais e corporativos.*

Key Account Manager | fev/2026

- Desenvolvimento e expansão de contas estratégicas nos estados de São Paulo, Goiás, Distrito Federal, Amazonas e Pará, estruturando planos de crescimento, identificando oportunidades de mercado e fortalecendo o relacionamento com clientes e parceiros para ampliação do potencial de negócios.
- Condução de iniciativas de Sales Enablement voltadas ao desenvolvimento da cadeia comercial, promovendo treinamentos técnicos e comerciais para gestores, empresários, equipes de vendas e profissionais envolvidos na especificação, comercialização e adoção dos produtos.
- Atuação conjunta com distribuidores e parceiros estratégicos na construção de planos de crescimento, fortalecimento da proposta de valor, ampliação de mix, aumento de recorrência e expansão da presença da marca nos mercados regionais.
- Atuação na interface entre clientes, parceiros e equipes internas no desenvolvimento de contas corporativas e projetos de abrangência internacional, conectando oportunidades locais às estratégias globais da companhia.

Resultados de destaque:

- Capacitação de mais de 300 profissionais entre gestores comerciais, empresários, instaladores e equipes de vendas.
- Condução de mais de 250 horas de treinamento técnico e comercial com certificação.
- Crescimento de 33% na conversão após programas de capacitação, acompanhado de aumento de margem e expansão do mix premium comercializado.
- Retenção dos principais clientes Key Accounts da companhia e crescimento de 10% no consumo da carteira em relação ao ano anterior.
- Participação no desenvolvimento de projetos corporativos globais, conectando oportunidades comerciais entre Brasil e México

Somfy Brasil | Executivo de Vendas | nov/2024 – fev/2026

- Desenvolvimento comercial da região por meio da expansão de canais, prospecção de parceiros estratégicos e fortalecimento da presença dos produtos nos mercados atendidos.
- Condução de negociações consultivas com fabricantes, revendas e integradores, apoiando o posicionamento dos produtos, ampliação de volume, recorrência e participação no portfólio dos clientes.
- Estruturação e execução de programas de Sales Enablement voltados ao desenvolvimento da cadeia de vendas, fortalecimento da proposta de valor e ampliação da adoção de produtos premium.
- Gestão do pipeline comercial e acompanhamento das oportunidades em CRM, utilizando indicadores, comportamento de consumo e Market Insights para direcionamento das estratégias comerciais da região.

Resultados de destaque:

- Reativação de 20% da carteira de clientes, contribuindo para triplicar o faturamento da região em relação ao ano anterior.
- Expansão de 10% da base ativa de clientes com crescimento de 30% no faturamento da carteira.
- Reconhecimento entre os Top 3 resultados comerciais da companhia durante nove meses consecutivos em 2025.
- Liderança em treinamentos técnicos e comerciais B2B, contribuindo para ampliação de mix, aumento de market share e fortalecimento dos canais de vendas.
- Retenção de 95% dos clientes da carteira e atingimento das metas comerciais em todos os meses de 2025.

SAS Plataforma de Educação - Empresa referência em soluções educacionais para instituições privadas de ensino, atuando em negociações consultivas de alto valor agregado e ciclos de decisão envolvendo mantenedores, diretores, coordenadores pedagógicos e áreas acadêmicas.

Executivo de Vendas | jan/2021 – mar/2024

- Condução de processos comerciais consultivos para escolas de médio e grande porte das regiões Sul e Sudeste, envolvendo múltiplos stakeholders, ciclos de negociação entre 90 e 120 dias e construção de propostas de valor alinhadas às necessidades de cada instituição.
- Condução dos processos de implementação, Product Adoption e Customer Engagement das soluções educacionais junto a mantenedores, diretorias, coordenações pedagógicas, professores e famílias, acompanhando indicadores de engajamento, utilização e sucesso dos programas contratados.
- Planejamento e execução de programas de Sales Enablement, treinamentos, workshops e apresentações para diferentes públicos, garantindo alinhamento, engajamento, compreensão da proposta de valor e continuidade da experiência durante a implementação.

- Estruturação e execução do plano de Go-to-Market pós-venda para implementação das soluções educacionais, apoiando diretorias, coordenações pedagógicas, professores e equipes administrativas na adoção, engajamento e consolidação dos programas contratados.
- Gestão do pipeline comercial, acompanhamento da Customer Journey e coordenação das etapas de negociação até a formalização dos contratos.
- Desenvolvimento de iniciativas de comunicação e marketing voltadas ao Product Positioning e Customer Engagement, apoiando a transição dos materiais, fortalecimento da proposta de valor e apresentação da nova solução educacional à comunidade escolar.

Resultados de destaque:

- Contrato de 8 anos no valor de R\$ 8 milhões com parceiro estratégico no interior de São Paulo.
- Contratos de 5 anos no valor de R\$ 3 milhões em São Paulo e Mato Grosso.
- Condução de apresentações e reuniões de transição para comunidades escolares, incluindo eventos com mais de 200 participantes, apoiando processos de adoção e implementação das soluções contratadas.

NovaSafari Tours - *Operadora especializada em turismo de experiência e viagens de alto padrão, atuando na comercialização de roteiros nacionais e internacionais através de consultoria personalizada e relacionamento próximo com clientes e fornecedores.*

Gerente de Vendas | fev/2018 – dez/2020

- Participação no projeto de expansão da operação de São Paulo, apoiando a estruturação da equipe, definição de processos e organização das rotinas comerciais e administrativas.
- Implantação e desenvolvimento de fluxos comerciais em CRM, criando etapas aderentes à jornada do cliente e ampliando a visibilidade sobre oportunidades, demandas e indicadores da operação.
- Desenvolvimento de processos de atendimento, acompanhamento de pedidos e rotinas de backoffice, buscando maior integração entre áreas e eficiência operacional.
- Condução de treinamentos, integração de novos profissionais e iniciativas voltadas ao fortalecimento da comunicação interna e alinhamento entre equipes.
- Relacionamento com fornecedores estratégicos, participação em eventos do setor e apoio na construção de ações comerciais e institucionais da companhia.

Resultados de destaque:

- Redução do tempo médio de resposta ao cliente de 2 dias para 4 horas.
- Redução do tempo de acompanhamento de pedidos e processos internos de 92 horas para 12 horas.
- Crescimento do faturamento mensal da operação de R\$ 200 mil para R\$ 450 mil.
- Redução do turnover anual de 14% para 7%.

AXA no Brasil - *Multinacional do segmento de seguros e assistência, atuando na gestão de serviços de alto valor agregado para clientes corporativos e consumidores finais, com foco em experiência do cliente, qualidade operacional e atendimento premium.*

Supervisor de Operações | fev/2014 – jan/2018

- Coordenação da operação responsável pelo atendimento de clientes Visa Platinum e Infinite, conduzindo iniciativas

voltadas à personalização do serviço, qualidade da experiência e cumprimento dos indicadores operacionais.

- Gestão e acompanhamento de KPIs relacionados à satisfação, produtividade e qualidade, incluindo NPS, CSAT, TMA, FCR, aderência e absenteísmo, apoiando a tomada de decisão e a evolução contínua da operação.
- Desenvolvimento, treinamento e acompanhamento de equipes de atendimento, promovendo alinhamento de processos, padronização das entregas e fortalecimento da cultura de excelência no relacionamento com o cliente.
- Participação em projetos de melhoria contínua focados na redução de reclamações, aumento da fidelização e evolução dos indicadores de qualidade da companhia.

Resultados de destaque:

- Evolução do NPS de 80 para 91 ao longo de três anos.
- Redução do índice de absenteísmo de 3% para 1,7%.
- Aumento da nota média de monitoria da equipe de 90 para 97 após programas de capacitação.
- Redução dos custos relacionados a reclamações de clientes de 5% para 3%.
- Crescimento do índice de fidelização de clientes de 60% para 75%.