

MARCO AURÉLIO GUILHERME BOTELHO

Brasileiro, Casado
Residência: Rua Dirceu Guimarães, 45 – Casa 123 Jd Morada da Aldeia – São Pedro da Aldeia – RJ – CEP – 28.948-129
SKYPE – https://join.skype.com/gS4PXqSu0CJv
X - https://x.com/aurelio_botelho
FACEBOOK - https://www.facebook.com/marcoaurelio.botelho.3/
LINKEDIN - https://www.linkedin.com/in/marco-aurelio-guilherme-botelho-b0a7a91/
SITE - https://www.marcoagbotelho.com/
INSTAGRAM - https://www.instagram.com/marcoagbotelho/

Cel.: (11) 98842-0055
Cml.:(11) 91323-3761

e-mail:
marcoagbotelho@gmail.com

ÁREA DE ATUAÇÃO: VENDAS (VAREJO/ATACADO), MARKETING, CALL CENTER, OPERAÇÕES, GESTÃO DE NEGÓCIOS.

Síntese de Qualificações

Participei na administração de empresas e negócios no Brasil e Exterior com foco em eficiência, equilíbrio financeiro, administração das operações, comercialização e vendas, negociações, reposicionamento de marketing, vendas e telemarketing (atendimento), redução de despesas. Durante minha trajetória se destacam como características diferenciais, a administração de conflitos, planejamento estratégico e tático em vendas, marketing e em renegociações contratuais. Experiência de 11 anos na administração de Shopping Center, empresas e Industrias do Varejo.

Vivência em vendas, comercialização e expansão de franquias, como também consultoria na potencialização de vendas e redução de custos fixos. Graduado em Administração de Empresas com pós-graduação e especialização em Marketing e idioma inglês avançado.

Habilidade na realização de acordos, administração de conflitos, negociação com sindicatos, redução de *turnover*, vendas, administração de equipes multidisciplinares e na melhoria do relacionamento com o cliente. Tenho orgulho e felicidade de ter implementado e administrado o 1º e maior programa de fidelidade da América Latina, o Programa Smiles e feito a implantação do atendimento do Programa em 4 continentes.

Expansão da Rede Habib´s Fast Food no Brasil de 150 lojas para 450 lojas, quando foi formatada a criação da Holding das empresas do Grupo e o fortalecimento da empresa mãe (Franquiadora).

Gestão de Shoppings Road Shopping Itu – SP – (Grupo Habib´s), Jaraguá do Sul Park Shopping – Jaragua/SC – (Grupo Tenco) e o atual retrofit/recuperação financeira do Shopping Avenida 28 – Campos/RJ, Consultoria e suporte na gestão dos Shoppings de Guarapari - Guarapari/ES e Guarus Plaza–Campos/RJ. Bruno Eletromóveis, empresa de varejo de Eletro Domésticos do interior do Rio de Janeiro. Administrar as áreas de atendimento, logística, frota, recursos humanos e áreas de suporte técnico operacional. Propor planos estratégicos e operacionais, políticas e objetivos estratégicos, projetos de expansão e melhorias e demais unidades do grupo Administrar e participar no desenvolvimento dos processos, métodos, equipamentos. Estruturar o planejamento da cadeia de suprimentos de forma sistêmica e integrada, incluindo a compra, a logística e armazenagem dos insumos e materiais. Trabalhei no segmento de vendas técnicas no atacado e varejo no segmento de refrigeração em São Paulo e interior. Passei também no segmento de motos, peças e assessórios e atualmente na Empresa Cartão de Todos e um breve período na Clínica da Cidade ambos no segmento saúde acessível, benefícios e cashback. Participei de vários congressos, palestras e eventos na área de atendimento, fidelidade e gestão Organizacional e Operacional de empresas e Shopping (Abrasce).

Objetivo

- Administração Geral de Operações;
- Administração de Franquias, Vendas, Negócios, Operações (Shoppings), e Governança Corporativa;
- Gestão de Lojas, Gestão Comercial e Vendas, Gerência de Loja
- Meu principal objetivo, foi sempre dar um propósito para minha vida pessoal, profissional e familiar em que todos possam ser atingidos dentro um contexto ético e religioso;

- Disponível para viagens e para trabalhar em qualquer estado.

Formação Acadêmica

- Especialização em Marketing Global – Escola de Direção de Empresas – FISP – 2003
- Modulo Internacional – Faculdade Técnica Profissional Administração de Lisboa - 2003
- Pós-Graduação em Marketing – Escola Superior de Propaganda e Marketing – ESPM - 1995
- Graduação em Administração de Empresas – Universidade Estácio de Sá– 1989

Vivência Internacional

- EUA | Japão | Uruguai | França | Canadá | Alemanha | Chile | Tailândia | Irlanda | Dinamarca | Portugal | Suíça | Hong Kong – Reestruturação de sistemas de atendimento. Participação em eventos. Reestruturação da Central de Atendimento. *Upgrade* e Implementação na plataforma Amadeus, Web e Reservas. Upgrade de *hardware* e sistemas operacionais. Fechamento de parcerias. Implementação no *Call Center* (EUA, Canadá, Europa, Oriente Médio, Extremo Oriente e, também, na América Latina).

Experiência Profissional

2026 - Atual **BRUNO ELETRO MÓVEIS**
(Empresa Nacional do Segmento de Varejo)
■ **Gestão de Operações, Atendimento e Negócios**

- Gestão estratégica e operacional das áreas de atendimento ao Cliente, Montagem de Móveis, Assistência Técnica de Móveis e Eletrodomésticos;
- Administração de Contratos de Locação e relacionamento institucional com órgãos de defesa do consumidor, incluindo Procon e Reclame Aqui.
- Atuar na condução de demandas administrativas junto a órgãos públicos, garantindo conformidade, eficiência operacional e excelência no atendimento ao cliente.
- Lider iniciativas de melhoria contínua de processos, gestão da experiência do cliente e desenvolvimento de novos projetos corporativos, promovendo integração e alinhamento entre as diversas áreas da empresa.
- Promover e garantir a interface entre os setores de Recursos Humanos, Tecnologia da Informação, Financeiro, Fiscal, Contabilidade, Marketing, Vendas, Compras, Jurídico e Operações de Loja, assegurando a execução eficiente das estratégias organizacionais e o alcance dos objetivos corporativos.

07/2025 – 08/2025 **CLINICA DA CIDADE**
(A Clínica da Cidade é uma rede brasileira de centros médicos que oferece serviços de saúde (consultas e exames) a preços acessíveis, sem a necessidade de mensalidade ou plano de saúde, através de um modelo de "medicina acessível)
■ **Gerente Comercial**

Responsável pelas ações comerciais e vendas, promovendo reuniões diárias, semanais e mensais de KPI´s e performance das equipes de vendas.

- Funil de Vendas;
- Gestão de Indicadores;
- Reuniões diárias com as equipes - Gestão.
- Administração e Gestão de Carteiras B2B;
- Planejamento de Credenciamento de empresas por Segmento e Região;
- Gestão de KPI´s e Okr de desempenho por contrato e credenciamento;
- Trade Marketing nas empresas credenciadas e parceiras;
- Gestão do Atendimento, reclamações e sugestões solicitadas pelos credenciados do cartão e empresários;
- Estratégia dos negociação por segmento;
- Planejamento de Vendas; Metas e Desempenho por carteira.

04/2024 – 07/2025 **CARTÃO DE TODOS**

(O Cartão de TODOS é o maior cartão de descontos do Brasil. Ele oferece diversos descontos e benefícios nas áreas de saúde, educação e lazer.)

- **Gerente** **Filial**

Administração da Loja. Responsável pelas ações comerciais vendas, financeiro e pelos colaboradores. Reuniões diárias de KPI´s, e performance da equipe e individual dos vendedores internos e externos.

- Funil de Vendas;
- Gestão de Indicadores;
- Reuniões diárias com as equipes - Gestão.
- Administração e Gestão de Carteiras B2B;
- Planejamento de Credenciamento de empresas por Segmento e Região;
- Gestão de KPI´s, desempenho por contrato e credenciamento;
- Trade Marketing nas empresas credenciadas e parceiras;
- Gestão do Atendimento, reclamações e sugestões solicitadas pelos credenciados do cartão e empresários;
- Estratégia dos negociação por segmento;
- Planejamento de Vendas; Metas e Desempenho por carteira.

09/2023 – 10/2023 **PAULINO MOTOS**

(Varejo e Atacado de peças e assessórios de Motos e produtos de segurança e vestimentas para motociclistas)

- **Gerente de Loja**

Administração da Loja. Responsável pelas ações comerciais vendas, financeiro e pelos colaboradores. Reuniões diárias de KPI´s, e performance da equipe e individual dos vendedores e mecânicos.

- Funil de Vendas;
- Gestão de Indicadores;
- Caixa;
- Gestão e abastecimento dos estoques;
- Curva A B C;
- Atendimento;
- Reuniões diárias com as equipes - Gestão.

04/2023 – 08/2023 **CLIMARIO**

(Varejo e Atacado de Ar condicionado, peças e acessórios, Eletrodomésticos e produtos de refrigeração)

- **Consultor de Vendas**

- Comercialização e Vendas – Atacado e Varejo;
- Ativo e receptivo;
- Elaboração de orçamentos tanto para doméstico como para comercial e industrial;
- Pós-Venda
- Administrativo: Processos de Devolução / Acompanhamento de Entregas / Atendimento de Reclamações / Garantias / Licitações / Cadastro PJ e PF / Montagem ficha de Crédito / Quadro de Vendas Diário

2021 - 2023 **FRIOPEÇAS**

(Varejo e Atacado de Ar condicionado, peças e acessórios, Eletrodomésticos e produtos de refrigeração)

- **Consultor de Vendas**

- Comercialização e Vendas – Atacado e Varejo;
- Ativo e receptivo;
- Elaboração de orçamentos tanto para doméstico como para comercial e industrial;
- Pós-Venda
- Administrativo: Processos de Devolução / Acompanhamento de Entregas / Atendimento de Reclamações / Garantias / Licitações / Cadastro PJ e PF / Montagem ficha de Crédito / Quadro de Vendas Diário

2020 - 2021 **BRUNO ELETRO MÓVEIS**

(Empresa Nacional do Segmento de Varejo)

- **Diretor de Operações**

- Estruturar os planos estratégicos e operacionais, as políticas de comercialização e vendas com metas específicas de cada filial;
- Participar dos projetos de expansão e melhorias nas plantas das unidades do grupo;
- Conduzir e participar no desenvolvimento dos processos e métodos;
- Responder pelo planejamento, organização, direção e controle dos planos de manutenção dos equipamentos, máquinas e frotas;
- Dirigir e estruturar o planejamento da cadeia de suprimentos de forma sistêmica e integrada, incluindo a compra, a logística e armazenagem dos insumos e materiais;
- Responder pelo planejamento, organização e definições estratégicas, acompanhando as negociações e o cumprimento dos procedimentos e políticas internas;
- Dirigir e responder pelas áreas de apoio operacional, definindo questões estratégicas, conduzindo o planejamento das áreas;
- Conduzir e responder pelos programas e processos da Gestão da qualidade, analisando indicadores de desempenho e desenvolvendo planos para ações corretivas;
- Montar sistema de informações da produção (BI), propor e manter rituais de acompanhamento dos indicadores da área de produção, redefinindo estratégias;
- Avaliar a viabilidade e fazer recomendações sobre novos investimentos, visando garantir um retorno adequado aos sócios e resguardar a segurança dos ativos da empresa;
- Acompanhar a evolução dos resultados e orçamento das áreas sob sua responsabilidade;
- Atuar de forma ativa, garantindo sinergia, integração e maximização de recursos com as demais Diretorias, visando o cumprimento dos objetivos qualitativos e quantitativos pré-definidos.

Principais resultados: A empresa foi adequada para o crescimento de 10 filiais em 2020, durante a Pandemia: Estruturação dos setores administrativos, operacionais e vendas. Além ampliar o Depósito principal, e inaugurar 8 lojas em 5 municípios do interior. Destaque para criação da área de Televendas e Atendimento ao consumidor, área de suporte logístico com inserção de novas áreas para entrega, ampliação da frota própria e Marketing de rede, explorando Facebook, Instagram e Tiktok.

2017 - 2020 **SHOPPING AVENIDA 28**

(Empresa Nacional do Segmento de Varejo – Pertence ao grupo de empresários local)

- **Superintendente**

- Direção geral do empreendimento.
- Responsável pelo planejamento marketing, comercialização e estratégico operacional, financeiro, logística, administração, aprovação dos investimentos e pela implementação da estratégia aprovada.
- Análise e aprovação de fornecedores e de investimentos e despesas.
- Relacionamento com órgãos públicos, sindicato, empresariado local e com os clientes e lojistas.
- Coordenação dos recebimentos de aluguéis, fundo de promoção e condomínio.
- Negociação e revisão de contratos de locação e prestadores de serviços.
- Treinamento, implementação de um modelo de gestão voltado a construção de relacionamentos e negócios.
- **Principais resultados:**▪ Redução das despesas condominiais em 8% no período de 90 dias, renegociação contratos com lojistas, negociação de inadimplências, instalação de uma nova ferramenta administrativa para o empreendimento, revisão de políticas comerciais e promover manutenções técnicas para eficiência energética e tornando a empresa que promove sustentabilidade através de programas e tecnologias de utilização e reutilização de água▪Aumento o volume de locações em 20 %. ▪ Redução de despesas na ordem de 22%. ▪ Redução de 6 % vacância e despesas gerais em 13%.

2018 - 2019 **MICROLINS (Curso Profissionalizante)**

- **Professor especialista na área de Administração e Vendas**

- Comercialização, Vendas e Recursos Humanos;
- Tributárias, Fiscais e Escrituração Eletrônica;
- Financeiras e Contábeis;
- Administrativas.

2016 – 2017 **JARAGUA DO SUL PARK SHOPPING**

(Empresa Nacional do Segmento de Varejo – Pertence à rede Tenco)

- **Superintendente**

- Direção geral do empreendimento;
- Responsável pelo planejamento estratégico de Marketing, Vendas e operacional, financeiro, logística, administração, aprovação dos investimentos e pelas estratégias de marketing e vendas;
- Análise e aprovação de fornecedores e de despesas;
- Relacionamento com órgãos públicos, sindicato, empresariado local e com os clientes externos;
- Coordenação dos recebimentos de aluguéis, fundo de promoção e condomínio;
- Negociação e revisão de contratos de locação e prestadores de serviços;
- **Principais resultados:**▪ Redução das despesas condominiais em 5% no período de 90 dias, renegociação contratos com lojistas, revisão de políticas comerciais e promover manutenções técnicas para eficiência energética. ▪ Aumento da receita em 4%. ▪ Redução de despesas gerais em 6%. ▪ Redução de 3% vacância e despesas gerais em 6%.

2009 – 2015 **ROAD SHOPPING EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS E PARTICIPAÇÕES LTDA**

(Empresa Nacional do Segmento de Varejo e pertencente a Holding Habib´s)

- **Diretor Superintendente**

- Direção geral do empreendimento;
- Responsável pelo planejamento estratégico de Marketing, Vendas e operacional, financeiro, logística, administração, aprovação dos investimentos;
- Análise e aprovação de fornecedores e de despesas;
- Relacionamento com órgãos públicos, sindicato, empresariado local e com os clientes externos;
- Coordenação dos recebimentos de aluguéis, fundo de promoção e condomínio;
- Negociação e revisão de contratos de locação e prestadores de serviços;

Principais resultados:▪Redução das despesas condominiais em 40% no período de 60 dias, renegociando contratos, revisando políticas e promovendo manutenções técnicas na rede de energia. ▪ Aumento da receita em 8%. ▪ Diminuição das despesas gerais em 11%.

2014 – 2015 **HABIB'S FAST FOOD**

(Empresa Nacional do Segmento de Fast Food - Franquia)

- **Administrador de Franquia**

- Administração geral da franquia, visando superação de metas, maximização de resultados mensais e reduções de custos.
- Responsável pelo planejamento estratégico e tático de marketing e vendas.
- Coordenação e aprovação de investimentos.
- Análise e aprovação de fornecedores e de despesas.
- Gestão do quadro de funcionários.
- Negociação e revisão dos contratos com prestadores de serviços.

Principais resultados:▪Economia de R$ 14 mil em multas, regularizando toda a documentação fiscal. ▪ Redução de R$ 12 mil/ano em energia, instalando grupo de gerador. ▪ Redução de 20% no orçamento de investimentos em duas reformas realizadas, sem interrupção no funcionamento e de acordo com o cronograma estabelecido.

2005 – 2009 **HABIB'S - Holding**

(Holding – Varejo de Alimentos, Call Centers, Indústrias de Alimentos, Engenharia, Administradora, Franqueadora e Shopping Center)

- **Superintendente de Administração e Relacionamento**

- Responsável pela melhoria na gestão dos clientes, pelos departamentos da *holding* e pela expansão da rede de restaurantes Habib's e Ragazzo.
- Direcionamento das ações planejadas de propaganda e marketing, atuando em conjunto com os departamentos de operação, vendas, marketing e comunicação.
- Administração da reestruturação de todos os departamentos da *holding*, aperfeiçoando e preparando todos os setores para proporcionar maior competitividade no mercado.
- Organização das ações para melhor gerenciamento da qualidade e dos custos, trazendo transparência nos processos internos e qualificando os serviços prestados.
- Contato com os clientes internos e externos, para entendimento da experiência e da percepção e implantar ações de melhoria.
- Revisão e desenvolvimento dos processos, procedimentos e atividades para melhor entendimento e fluidez interna, garantindo as mudanças na organização.
- Facilitador nos processos de mudanças e de adequações dos procedimentos de produção de produtos e serviços, focado na satisfação dos clientes.
- Definição das políticas de atendimento do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
- Atuação direta com os administradores de lojas, departamento jurídico, assessoria de imprensa e com o departamento de supervisão e qualidade, direcionando e intermediando problemas de insatisfação.
- Desenvolvimento e controle dos indicadores de produtividade e metas, com suporte analítico às áreas operacional e vendas.
- Aprimoramento e desenvolvimento dos processos administrativos do escritório central, tornando as interfaces de responsabilidades claras entre os departamentos internos, empresas e franquias.
- Promoção de ações e o desenvolvimento de projeto para fidelização dos clientes nos diferentes canais de vendas (*delivery* e loja).
- Parceria com a área de Tecnologia da Informação para garantir a segurança e a confiabilidade das informações, conduzindo os projetos estratégicos e priorizando as ações de acordo com as diretrizes da diretoria.

Principais resultados:▪Aumento da receita anual em 13,5%. ▪ Redução de custos em 6%. ▪ Aumento das lojas de 150 para 245 em dois anos, sem alteração no *staff*. ▪ Ampliação das instalações da *holding*, integrando todos os negócios em um único ambiente e promovendo a inteligência de negócios de forma competitiva.

2008 – 2009 **Universidade Ibirapuera**

- **Professor – Administração, Planejamento, Vendas e Marketing de Relacionamento**

Professor da cadeira de Administração, onde fui docente da Faculdade Ibirapuera e lecionei o curso de Planejamento, Vendas, Marketing de Relacionamento e Atendimento.

2003 – 2005 **VOXLINE – CONTACT CENTER**

- **Gerente Geral de Operações - Empresa de prestação de Serviços de Outsourcing pertencente ao Grupo Habib´s**

Responsável pela operação de todos os clientes, tais como Telefônica, Banco Pan Americano, Habib's – Delivery 28 minutos, Fispal, Drogaria Onofre, Laboratório Biosintética, Parque Temático O Mundo da Xuxa, JRM – cobranças e Banco Real. O maior desafio foi levar a empresa a conquistar seu espaço no Mercado de Call Center. A empresa com aproximadamente 1000 funcionários entre gerentes, coordenadores, supervisores e operadores.

1987 – 2002 **VARIG S/A**

- **Gerente de Relacionamento e de Negócios do Programa Smiles – Empresa de Transporte aéreo.**

Passei por várias áreas, Manutenção, Material, Vendas, Comercial, Aeroportos e Marketing. Nesta última para implementar o Programa de fidelidade Smiles. No Programa estive a frente das áreas, Operacionais: Atendimento, Sistemas, Procedimentos e Logística. Também fui representante do Programa no Star Alliance.

Cursos de Aprimoramento

- Atualização Técnica e Mercadológica – Opticon | Niche Marketing – Robert Linneman e John Stanton | The Marketing Revolution – Kevin Clancy | Strategic Planning – Alberto Levy | Business Intelligence – Kirk Tyson | Competing with New Products – George Day | Estratégias de Marketing de Baixo Custo – Mark S. Albion PhD | Total Marketing: Philip Kotler – HSM | Programação Cobol – JMS | Legislação Fiscal – Centro de Estudos COAD | Palestras Abrasce | Seminários e ferias Abrasce.

Conhecimentos em Informática e Sistemas Integrados

- SAP | AS400 | Amadeus | Vantive | Avaya (CMS) | Easyphone | NICE | Turbo TAB | Delivery Restaurantes | Microsoft Office | EASE | SALES FORCE | TOTVS | SOLUS METHA | FDC |Winthor |Protheus | BPM | PYSIX | CITEL.