

ROGÉRIO EISINGER

São Paulo/SP

rogerio.eisinger@gmail.com | (19) 99233-8073 | [linkedin.com/in/rogerioeisinger](https://www.linkedin.com/in/rogerioeisinger)

Portfólio Executivo

CUSTOMER EXPERIENCE | OPERAÇÕES | TRANSFORMAÇÃO DE NEGÓCIOS

RESUMO DE QUALIFICAÇÕES

- Executivo com mais de 16 anos de experiência em Operações, Customer Experience, Performance Comercial e Gestão de Equipes em empresas nacionais e multinacionais dos segmentos de varejo, consumo e serviços.
- Atuação na gestão de operações de alto volume, acompanhando indicadores de desempenho, produtividade, rentabilidade, NPS, retenção de clientes e eficiência operacional.
- Experiência na estruturação e otimização de processos, identificação de oportunidades de melhoria e implementação de iniciativas voltadas ao aumento da eficiência operacional e da experiência do cliente.
- Vivência na gestão de equipes multidisciplinares com até 110 colaboradores, apoiando desenvolvimento de talentos, sucessão, performance e fortalecimento da cultura organizacional.
- Participação em implantação de operações, inauguração de unidades, organização de fluxos operacionais, definição de processos e padronização de atendimento.
- Atuação integrada com áreas como Marketing, Comercial, Logística, Visual Merchandising, Recursos Humanos e Tecnologia para desenvolvimento de projetos estratégicos e melhoria contínua da operação.
- Conhecimento em análise de indicadores, Customer Journey, CRM, automação, Inteligência Artificial aplicada aos negócios e ferramentas de Business Intelligence para apoio à tomada de decisão.
- Experiência em projetos voltados à evolução da jornada do cliente, aumento da conversão comercial, fidelização, redução de gargalos operacionais e melhoria dos resultados.
- Vivência internacional adquirida durante projeto de imersão em 15 países, ampliando repertório em comportamento do consumidor, modelos de atendimento, cultura organizacional e experiência do cliente.
- Formação complementar em Digital Business, Branding, Storytelling, Dados e Inteligência Artificial aplicada aos negócios.

FORMAÇÃO ACADÊMICA E IDIOMAS

- **MBA Executivo em Branding e Storytelling** — Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) | 2025–2027
- **MBA em Digital Business** — Universidade de São Paulo (USP/ESALQ) | 2021–2023
- **Tecnólogo em Gestão Comercial** — Centro Universitário FMU | 2018–2020
- **Marketing Orientado a Dados e IA: da Estratégia à Execução** — Universidade de São Paulo (USP/ESALQ) | 2026
- **Automação com N8N** — Asimov Academy | 2026
- **Power Bi to Data Science** — Data Science Academy | 2023
- **Planejamento e Gestão de Projetos** — Udemy | 2023
- **Inglês** - Avançado
- **Espanhol** - Intermediário

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Pulso – Inteligência Aplicada ao Varejo e Serviços

Mar/2026 – Atual

Operações e IA

Founder | Customer Experience, Operações e Inteligência Artificial

- Desenvolvimento de soluções utilizando Inteligência Artificial aplicada às operações, Customer Experience e gestão empresarial.
- Estruturação de metodologias para diagnóstico operacional, identificação de oportunidades de melhoria e otimização da jornada do cliente.
- Desenvolvimento de agentes inteligentes, automações e fluxos voltados ao suporte de decisões estratégicas e melhoria da produtividade.
- Elaboração de análises executivas, estudos de mercado e recomendações para negócios dos segmentos de varejo e serviços.
- Aplicação prática de conhecimentos em operações, experiência do cliente, tecnologia e análise de dados para apoiar organizações em processos de transformação.
 - **Principal resultado:** desenvolvimento de Agente de IA que produz análise executiva e estudos de mercado do para empresas de grande no segmento de Moda e Alimentício (padaria artesanal). Aplicativo de growth de desenvolvimento pessoal.

Projeto Internacional - Imersão em Customer Experience e Comportamento do Consumidor

Out /2024 – Jun/2025

- Projeto de desenvolvimento profissional realizado em 15 países com foco na observação de modelos de atendimento, comportamento do consumidor e operações de varejo.
- Estudo comparativo de jornadas de clientes, experiências em diferentes culturas e modelos de negócios.
- Ampliação do repertório executivo sobre inovação, serviços, relacionamento com clientes e tendências internacionais.
 - **Competências desenvolvidas:** adaptação multicultural; negociação intercultural; leitura contextual; planejamento em ambientes dinâmicos;

Lojas Riachuelo

Fev/2018 – Set/2024

Moda e Produtos Financeiros

Gerente de Operações Omnichannel

- Gestão operacional de três unidades estratégicas, sendo a principal com meta de faturamento anual de R\$ 33 MM, acompanhando indicadores de Customer Experience, produtividade, vendas e rentabilidade.
- Administração de equipes com até 110 colaboradores nas áreas de atendimento, vendas, produtos financeiros e canais digitais.
- Desenvolvimento de iniciativas voltadas à melhoria da jornada do cliente, aumento da conversão comercial e evolução dos indicadores operacionais.
- Estruturação de processos operacionais, reorganização de fluxos de atendimento e otimização da experiência em loja.
- Participação na implantação de campanhas e projetos corporativos em parceria com Marketing, Logística e Visual Merchandising.
- Acompanhamento de indicadores através de Power BI e ferramentas corporativas para suporte às decisões gerenciais.
- Desenvolvimento de lideranças internas, sucessão e fortalecimento da cultura organizacional.
- Reconhecimentos internos por resultados operacionais, performance comercial e excelência na execução.
 - **Principal resultado:** Assumi a gestão de uma 2ª filial no final de nov/22, a Av. Paulista. A filial finalizou o mês na penúltima posição (de 21 lojas na capital de São Paulo) do ranking de resultados financeiros, no mês seguinte essa filial alcançou o 5º lugar e no seguinte alcançou 2º lugar e, em paralelo, a 1ª filial sob minha gestão - Rua São Bento alcançou o 1º lugar.

Drinkfinity | PepsiCo

Mai/2016 – Out/2017

Sistema de bebidas.

Gerente Comercial

- Participação na implantação da primeira operação Drinkfinity no Brasil.
- Estruturação dos processos comerciais, operacionais e de atendimento ao cliente.
- Desenvolvimento de padrões de atendimento e experiência de compra.
- Gestão de equipe, indicadores comerciais, treinamento e acompanhamento de resultados.
- Apoio na abertura da segunda unidade da operação, contribuindo para padronização dos processos e expansão do negócio.
 - o **Principal resultado:** obtivemos o melhor trimestre de uma inauguração, estando em primeiro lugar de vendas dentre todas as quatro filiais.

Curso Sapientia

abr/2015 – mai/2016

Preparatório para carreira Diplomática

Especialista em Marketing

- Gestão de canais digitais, campanhas de marketing e relacionamento com clientes.
- Atuação com CRM, automação de marketing e acompanhamento de indicadores de desempenho.
- Desenvolvimento de estratégias voltadas à aquisição, retenção e relacionamento com clientes.
- Produção de conteúdo e acompanhamento da jornada digital.

Zara

Fev/2013 – Nov/2014

Moda

Subgerente