

Jack Emerick

Customer Success Team Leader

E-mail: jack@jackemerick.com.br | Telefone: +55 31 99559-5676
LinkedIn: linkedin.com/in/jackemerickk | Site: jackemerick.com.br
Disponível para: Grande São Paulo (SP), Grande Belo Horizonte (MG) ou Grande Vitória (ES)

RESUMO PROFISSIONAL

Customer Success Team Leader com experiência desde 2018 na liderança de equipes em empresas SaaS como Hotmart, Rock Content e Flexge. Especialista em transformar dados, automação e processos em resultados sustentáveis, com histórico de redução do net churn de 11% para 7%, NPS acima de 80 e 100% de retenção em carteiras high touch. Meu foco é desenvolver equipes de alta performance e impulsionar resultados por meio de uma gestão estratégica e orientada por dados.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Gestor de Produto e Automação

Instituto Adapta | 2024 até o momento

- Estruturação do modelo de posicionamento e fluxo comercial de lançamento para cursos de pós-graduação
- Desenho e implementação de fluxos de automação e chatbot (ManyChat) para captação, nutrição e conversão de leads em eventos ao vivo
- Implementação e gestão de CRM (RD Station) para vendas à base e segmentação de leads
- Criação do LIVEasily (liveasily.com), sistema próprio de rastreamento de dados de eventos de lançamento
- Automação de processos com Google Apps Script e IA (Claude)
- Produção de materiais de design (Figma) para landing pages, anúncios e branding de eventos
- Gestão de vendas e entrega via Hotmart e Sendflow

Coordenador Comercial para Afiliados

Brazabet Oficial | 2023 (5 meses)

- Implementação de CRM (HubSpot): modelagem de processos, implementação da ferramenta e treinamento da equipe
- Criação e manutenção de processos utilizando metodologias BPMN e PDCA
- Elaboração de playbook de negociação
- Definição de metas via OKR alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa
- Resultado:** aumento na ativação de afiliados de 5% para 10% em 3 meses

Customer Success Team Manager

Flexge, Global English | 2022 a 2023 (9 meses)

- Gerenciamento de equipe multifunção (CS B2B, suporte B2B/B2C, enablement) com 8 analistas
- Gestão de métricas de negócio, identificando oportunidades de conversão e expansão (upsell)
- Análise de dados e criação de dashboards no HubSpot
- Gestão de KPIs: LTV, churn, upsell, CSAT e NPS
- Metas via OKR e gerenciamento de projetos ágeis com Scrum
- Resultados:** NPS consistentemente acima de 80 e logo churn reduzido para 4%

Customer Success Team Coordinator, SaaS Business

Hotmart | 2021 a 2022 (1 ano e 10 meses)

- Expansão da equipe de Customer Success SaaS Business, recrutando e desenvolvendo lideranças
- Implementação de equipe de Inside Sales (metodologia Receita Previsível) para o produto Saveleads
- Gestão de métricas de negócio: upsell, cross-sell e churn
- Criação de dashboards em Power BI e Looker Studio
- Configuração de chatbot (Merlin) para automação do suporte ao cliente SaaS
- Resultados:** redução do net churn de 11% para 7% e 100% de retenção em carteira high touch

Supervisor of Customer Success, SaaS Business

Hotmart | 2020 a 2021 (3 meses)

- Estruturação da área de Customer Success desde a fundação
- Criação dos processos de onboarding e rastreamento de métricas (ativação, LTV, churn)
- Definição de metas (OKR) e melhoria contínua (PDCA)
- **Resultado:** retenção de 89%

Supervisor de Equipe de Planejamento de Conteúdo

Rock Content | 2018 a 2020 (1 ano e 11 meses)

- Estruturação de processos e SLAs com foco em melhoria contínua (PDCA)
- Acompanhamento de métricas: prazos, entregas, qualidade, NPS e retenção
- Apoio na implementação de CRM (HubSpot)
- Desenvolvimento de equipe (PDI, one on ones, feedbacks, coaching)
- **Resultado:** 90% de retenção, carteira de 50 clientes por analista, equipe de 8 analistas

Analista de Planejamento de Conteúdo

Rock Content | 2017 a 2018

Planner Digital

Buscar ID | 2017

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Bacharelado em Publicidade e Propaganda

Centro Universitário de Belo Horizonte | 2012 a 2015

HABILIDADES

Customer Success: gestão de equipes de CS, onboarding, retenção, redução de churn, expansão de contas, upsell, cross-sell, health score, carteira high touch

Métricas: NPS, CSAT, churn, net churn, logo churn, LTV, ativação, KPIs

Ferramentas: HubSpot, RD Station, ManyChat, Power BI, Looker Studio, Google Apps Script, Figma, Hotmart, Sendflow, IA aplicada a CX (Claude)

Metodologias: OKR, Scrum, PDCA, BPMN, Receita Previsível, PDI

Liderança: recrutamento, desenvolvimento de lideranças, one on ones, feedback, coaching, treinamentos

CERTIFICAÇÕES

- **Customer Success**, Ion Interactive, 2020
- **Customer Experience**, Ion Interactive, 2020
- **Inbound Marketing**, HubSpot Academy, 2020
- **EF SET Certificate** (inglês), EF SET, 2020
- **PDI, Plano de Desenvolvimento Individual**, Sólides, 2020
- **Inteligência Emocional**, Escola Conquer, 2021
- **Comunicação e Oratória de Alto Impacto**, B2L Educação, 2023

IDIOMAS

- Português: nativo
- Inglês: profissional (Professional Working Proficiency)