



Rafael Fernandes

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Rafaelfernandes030@gmail.com

Site:

www.rafaelfernandes.pt

Linkedin:

<https://www.linkedin.com/in/rafael-fernandes-49372664/>

Sobre mim

Profissional de Marketing Digital com mais de 10 anos de experiência na definição e execução de estratégias de comunicação para marcas líderes no setor automóvel (Importação e Retalho)

Ao longo da carreira, desenvolvi campanhas integradas com foco em captação de leads, experiência do cliente e performance multicanal. Especializado em SEO, CRM, social media e eventos, sou um elo eficaz entre Direção, Vendas e Pós-Venda, com visão estratégica e forte orientação para resultados

EXPERIÊNCIA

RESPONSÁVEL DE MARKETING

DPTO. DE MARKETING E COMUNICAÇÃO - MOTOR 7

Lisboa – Janeiro de 2022 – Até ao momento

Responsável pela definição e implementação da estratégia de marketing e comunicação da Motor 7, concessionário multimarca no setor de Motociclos, representante de marcas como Yamaha, BMW Motorrad (Reparador Autorizado), Zontes e Kymco.

- Atuação como ponto de ligação entre Direção, Vendas e Pós-Venda, garantindo alinhamento estratégico e operacional das ações de marketing;
- Desenvolvimento e gestão de conteúdos para o website institucional e redes sociais, orientados para conversão e reforço de notoriedade;
- Planeamento e execução de campanhas de captação de leads, com acompanhamento da jornada do cliente até à venda;
- Monitorização e análise de KPIs comerciais, de marketing e de satisfação do cliente, com reports periódicos à Direção;
- Garantia do cumprimento das normas gráficas e guidelines das marcas representadas, assegurando consistência de imagem;
- Coordenação de eventos promocionais e institucionais da marca, com impacto direto na geração de oportunidades comerciais.

ASSISTENTE DE MARKETING E RESPONSÁVEL DE CRM

DPTO. DE APÓS-VENDA FCA PORTUGAL – FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

Lisboa – Ago. 2018 – Jun. 2019 / Abr. 2020 – Dez. 2021

Responsável por definir e executar a estratégia de CRM da área de Após-Venda, com foco na retenção de clientes, personalização da comunicação e reforço da fidelização à marca.

- Planeamento e execução de campanhas segmentadas de email marketing, com impacto mensurável na frequência de visitas às oficinas oficiais;
- Implementação e manutenção de conteúdos digitais nas plataformas After-Sales das marcas Fiat, Abarth, Alfa Romeo, Jeep, Lancia e Fiat Professional;
- Parametrização e gestão de fornecedores e artigos promocionais para a rede de concessionários, garantindo consistência de comunicação e controlo de custos;
- Criação de dashboards de performance comercial e de satisfação do cliente, apoiando a Direção na tomada de decisões estratégicas
- Adaptação e implementação de materiais de comunicação para campanhas promocionais nacionais, respeitando a identidade global das marcas do grupo;
- Gestão e atualização de conteúdos nas redes sociais e websites After-Sales, com foco em performance orgânica e tráfego qualificado;
- Suporte à conformidade com o RGPD em bases de dados e ferramentas de CRM, contribuindo para uma comunicação mais ética e eficaz;
- Apoio na produção gráfica e tradução de materiais através de ferramentas de design (InDesign, Photoshop).

TÉCNICO DE MARKETING

GRUPO JAP – JAPAUTOMOTIVE & VESAUTO

Lisboa — Junho de 2019 – Abril de 2020

Integrado no Departamento de Marketing do Grupo JAP, fui destacado para apoiar estrategicamente as equipas comerciais das concessões Renault e Dacia (Norte e Sul), atuando como elo entre a sede, os pontos de venda e o importador Renault Portugal.

- Análise de performance comercial e pós-venda, com reporte de KPIs e propostas de ações corretivas;
- Contribuição para o planeamento estratégico de marketing local, garantindo alinhamento com as metas comerciais e guidelines da marca;
- Gestão da relação com o importador Renault Portugal, assegurando a aplicação local de campanhas e iniciativas nacionais;
- Coordenação de eventos promocionais e institucionais em colaboração com o Departamento de Eventos, focados na ativação da marca e captação de leads;
- Apoio à comunicação digital e à produção de materiais de ponto de venda adaptados às realidades regionais.

Números

Captação de Leads:

Além da captação de leads, tenho procurado estratégias que otimizem a conversão das mesmas, desde 2022 direta (captação) e indiretamente (conversão) essas estratégias de permitiram ser **responsável pelo faturado de 20% do Departamento Comercial da Motor 7**

Experiência do Cliente:

Desde a entrada na equipa Motor 7 que sou chamado a apoiar o Departamento de Qualidade aquando alguma situação mais sensível. Mais recentemente, desde Janeiro de 2025, acompanho os índices de qualidade do Departamento Técnico BMW Motorrad da Motor 7, onde desde então **deixámos de figurar na 12ª posição de ranking de NPS de toda a Rede, passando a ocupar o 4º lugar nacional.**

Competências

Comunicação	●●●●●●●●
Proatividade	●●●●●●●●
Estratégia	●●●●●●●●
Relação	●●●●●●●●
Interpessoal	●●●●●●●●

Idiomas

Português	●●●●●●●●
Inglês	●●●●●●
Espanhol	●●●●

Plataformas

Wordpress	●●●●●●●●
Redes Sociais	●●●●●●
Excel	●●●●●●
Powerpoint	●●●●●●●●
Indesign	●●●●●
Photoshop	●●●●

EXPERIÊNCIA (continuação)

CONSULTOR DE COMUNICAÇÃO

AGÊNCIA CORVO

Lisboa — Julho 2014-Agosto 2018

Enquanto Consultor de Comunicação em agência, fui responsável pela gestão de clientes de diversas áreas (alimentação, educação, beleza, consumo), atuando no planeamento estratégico, redação criativa e gestão operacional de campanhas.

- Gestão de contas e contacto direto com clientes e fornecedores, assegurando uma resposta eficaz aos desafios e prazos;
- Elaboração de briefings criativos e desenvolvimento de conceitos de comunicação para campanhas multicanal;
- Criação de conteúdos para imprensa, redes sociais e campanhas publicitárias (copywriting);
- Planeamento e acompanhamento de planos de comunicação ajustados aos objetivos comerciais de cada marca;

Algumas marcas geridas: Artiach; Athenas Seguros; Bocadelia; Chás Tley ; ClementoniPortugal; Coisas de Ler Editora; Electrolux; Esporão; Gelfina; Koala; La Piara; Maria Saudade; Montiqueijo; Moreme Solar; Piriuki; Plátano Editora; Yonest – True Yogurt; Laboratórios Baldacci - Lauroderme; Panrico; Embelleze.

FORMAÇÃO

ESPECIALIZAÇÃO EM SEO E SEM

EDIT - Disruptive Digital education - Out. 2017- Out. 2017

Especialização em técnicas de SEO e SEM de nível avançado

DIGITAL MARKETING & STRATEGY

Edit - Disruptive Digital Education - Set. 2016- Fev. 2017

O programa Digital Marketing & Strategy é destinado a profissionais de marketing e comunicação.

Ao frequentar este curso adquiri (e consolidei) competências de compreensão de como se dá o processo estratégico, competências e ferramentas de Search & Analytics, competências e metodologias de email marketing e social media, bem como técnicas criação de campanhas de media e suportes específicos.

Plano disciplinar de Digital Marketing & Strategy:

- Estratégia Digital
- Sites e Plataformas
- SEO e SEM
- Métricas e Analytics
- Email Marketing
- Mobile Marketing
- Display Advertising
- Social Media

COMUNICAÇÃO E CULTURA

Faculdade de Letras da U.L. - Set. 2008- Dez. 2013

Licenciatura em Ciências da Cultura, especialização em Comunicação e Cultura