

Flávia Barros Araujo de Castro

+55 11 97522-3851 | flavia.barros.a@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/flbarros/>

OBJETIVO: CMO | DIRETORA DE MARKETING E VENDAS

RESUMO

Sou movida por desafios e pela paixão pelo que faço. Construo resultados consistentes por meio da formação de times coesos, engajados e de alta performance. Com mais de 25 anos de experiência em Marketing e Vendas nos setores de Varejo e Tecnologia, atuo com comunicação efetiva em todos os níveis organizacionais e navego com agilidade em ambientes de negócios dinâmicos e em constante transformação. Tenho forte orientação para resultados, valorizo o trabalho em equipe e mantenho foco na experiência e satisfação do cliente. Atuo com naturalidade em contextos diversos e multiculturais. Inglês e espanhol fluentes.

EXPERIÊNCIA



CMO na Leroy Merlin Brasil | Mar/2022 – Março/2026 | São Paulo

Responsável pelo crescimento da base de clientes e expansão do LTV em um ecossistema omnicanal de larga escala. Liderou a consolidação do e-commerce como plataforma estratégica, com gestão direta do P&L digital e da vertical de Serviços. Atuou no fortalecimento da governança e da cultura orientada a dados, elevando a participação das vendas digitais e faturamento total, conciliando performance de curto prazo com a construção de resultados sustentáveis. Principais responsabilidades:

- Liderança da estratégia de Marca e Comunicação 360°, incluindo conteúdo, mídias sociais, mídia de performance e SEO.
- Gestão do P&L dos canais de vendas à distância — e-commerce (modelos 1P e Marketplace), WhatsApp e televendas — com CAGR de 58% e evolução consistente de rentabilidade.
- Estruturação das frentes de Growth e Marketing Activation, incluindo gestão de tráfego, CRM e ciclo de vida do cliente, além do desenvolvimento do Programa de Fidelidade.
- Evolução da experiência do cliente em direção à omnicanalidade, com liderança das áreas de CX, Customer Service, Ouvidoria e excelência operacional.
- Gestão do P&L da unidade de negócios de Serviços (instalações e reformas), com CAGR de 74% e aumento de 15 p.p. no NPS.
- Desenvolvimento e evolução de produtos digitais, incluindo e-commerce (desktop), aplicativo e plataformas de atendimento ao cliente.
- Criação e monetização do ecossistema de Retail Media, gerando novas fontes de receita a partir dos canais digitais e da audiência da marca.



Diretora de Marketing no Banco BS2 | Ago/2020 – Fev/2022 | São Paulo

Responsável pelo crescimento do GMV dos produtos financeiros BS2 para pessoas físicas e jurídicas através de estratégia de Branding, PR, Conteúdo, Social Media e Growth Marketing, incluindo CRM e aquisição online.



Consultora de Marketing e Vendas na Organica | Nov/2018 – Jul/2020 | São Paulo

A Organica é uma consultoria focada no desenvolvimento de novas estratégias de crescimento para empresas estabelecidas ou startups que precisam explorar novos caminhos ou se adaptar aos novos desafios do mercado. Principais clientes: BV, Pravalier, Gupy, Grupo Somma, Warren Investments, WBG.



CMO no Mercado Bitcoin | Mar/2018 – Out/2018 | São Paulo

Responsável por Marketing e Vendas. Superou o desafio de expandir em 3 vezes a base total de usuários em 2018, reposicionar a marca da empresa, aumentar o engajamento dos usuários e consolidar o mercado brasileiro de criptomoedas por meio de conteúdos educacionais de alta qualidade.



Diretora de Marketing na 99 | Out/2016 – Jan/2018 | São Paulo

O principal desafio foi crescer a base de motoristas e passageiros por meio da aquisição online e da construção de uma marca sólida. Os principais resultados incluíram um aumento na consideração da marca 99 de 56% para 63%, um aumento de 2.900% na base de passageiros em um ano, seguida por uma redução de 68% nos custos de aquisição.



Head de Varejo na Netshoes | Set/2011 – Out/2016 | São Paulo

Responsável por liderar as vendas do Grupo BR Netshoes através de uma integração estruturada entre diferentes áreas, baseada no planejamento do Calendário Promocional Anual. Liderou a execução da Black Friday por quatro anos, o que gerou 30% da receita bruta anual da Netshoes. Também contribuiu para a rentabilização da empresa ao alavancar o crescimento da frente de Retail Media e da ativação da base de usuários (CRM), responsável por 25% do faturamento.



Gerente Comercial na B2W | Abr/2000 - Set/2011 | São Paulo

Durante quatro anos, gerenciou oito categorias de produtos, incluindo Eletrodomésticos e Eletroportáteis. As principais atividades incluíam negociação com fornecedores, gestão de estoque, limites de compra, margem e vendas. Também liderou a implementação do CRM na Americanas.com e do marketplace em suas fases iniciais.



Trainee no Banco Citibank | Fev/1999 – Abr/2000 | São Paulo



Analista de Marketing Senior na British American Tobacco | Dez/1997 – Fev/1999

EDUCAÇÃO

- Educação executiva em Liderança, London Business School, Londres – Fev/2019
- Mestrado em Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – Ago/2007
- Graduação em Administração de Empresas, Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) – Dez/1997

IDIOMAS

Inglês e Espanhol – Fluente. Português Nativo