

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 | CRO | GROWTH

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 (instalação e reforma), 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 empresa de 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, Pravalor, Gupy, Grupo Somma, Warren Investments, WBG.



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

Responsável por Marketing e Vendas. Superei 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

Meu principal desafio foi crescer a base de motoristas e passageiros por meio de 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 | Sep/2011 – Oct/2016 | São Paulo

Fui responsável por liderar as vendas do Grupo BR Netshoes através de uma integração estruturada entre diferentes áreas, baseada no planejamento do Calendário Promocional Anual. Liderei a execução da Black Friday por quatro anos, o que gerou 30% da receita bruta anual da Netshoes. Também contribuí 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.



Commercial Manager at B2W | Apr/2000 - Sep/2011 | São Paulo

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



Trainee no Banco Citibank | Feb/1999 – Apr/2000 | São Paulo



Senior Marketing Intelligence Analyst at British American Tobacco | Dec/1997 – Feb/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

LANGUAGES

Inglês e Espanhol – Fluente. Português Nativo