

Analista de Sucesso do Cliente - Pleno | Time de Ouvidoria

V4 Company

Presencial

Esta vaga possui candidatura simplificada!

Candidatar

Prazo

31/07/2024

Salário

A combinar

Local

Campinas (SP)

Descrição

Estamos em busca de um(a) Analista de Sucesso do Cliente para compor o time de ouvidoria da V4 Company!

Você será responsável por manter relacionamentos e experiências sólidas com nossos clientes, atuando como o ponto de contato principal entre eles e as nossas franquias, garantindo a entrega de resultados de alta qualidade e gerenciamento e resolução de conflitos.

Se você é um profissional motivado, orientado para resultados e apaixonado por ajudar os clientes, dá uma olhada na descrição da posição abaixo e te inscreve!

Responsabilidades e atribuições:

- Desenvolver e manter relacionamentos sólidos com os clientes, atuando como ponto de contato principal para todas as necessidades e consultas;
- Entender as metas e objetivos dos clientes, fornecendo orientação estratégica e recomendações personalizadas para maximizar o valor de nossos serviços;
- Antecipar e resolver proativamente quaisquer problemas ou desafios enfrentados pelos clientes, garantindo sua satisfação contínua e fidelidade à nossa empresa;
- Colaborar com equipes internas para desenvolver e aprimorar processos e recursos que melhorem a experiência do cliente e impulsionem o sucesso a longo prazo;

- Promover a melhor experiência aos clientes durante as interações com ele;
- Gerenciar e resolver as reclamações dos clientes;
- Diminuir as taxas de churn e fidelizar clientes.

Requisitos e qualificações:

- Experiência comprovada em Customer Success ou Customer Experience preferencialmente em empresa de marketing digital ou ambiente semelhante;
- Experiência em retenção de clientes;
- Vivência nas etapas da jornada do cliente (onboarding, ongoing, offboarding);
- Fortes habilidades de comunicação verbal e escrita, com capacidade de articular informações complexas de forma clara e concisa;
- Excelentes habilidades analíticas e capacidade de interpretar dados para fornecer insights acionáveis;
- Orientação para o cliente e foco no sucesso do cliente;
- Capacidade de trabalhar de forma independente e colaborativa em um ambiente dinâmico e de ritmo acelerado;
- Formação em Marketing, Comunicação, Administração de Empresas ou em área relacionada será um diferencial.

O que mais oferecemos:

- Ambiente vibrante, cheio de pessoas com o propósito de crescer;
- Possibilidade de sociedade;
- Foco em metas, não em horários;
- Gestão meritocrática;

- Aulas de inglês;
- Gympass;
- Acesso ao G4 Skills;
- Acesso a Staage;
- Plano de Saúde e Odontológico;
- Seguro de vida.

Candidatar