

Logo da empresa Natura

Natura

Analista de CX para Marketplace e Canais Digitais

São Paulo, Brasil · Anunciada novamente há 1

semana · Mais de 100 pessoas clicaram em

Candidatar-se

Híbrido Tempo integral Pleno-sênior

**5.001-10.000 funcionários · Fabricação de
cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene
pessoal**

Competências: Canais digitais

**Veja como você se compara a mais de 100 pessoas
que clicaram em Candidate-se. Experimente Premium
por BRL0**

Candidatar-se

Salvar

**Salvar Analista de CX para Marketplace e Canais
Digitais na Natura**

Compartilhar

Exibir mais opções

Analista de CX para Marketplace e Canais Digitais

Natura · São Paulo, Brasil (Híbrido)

Candidatar-se

Salvar

**Salvar Analista de CX para Marketplace e Canais
Digitais na Natura**

Exibir mais opções

Sobre a vaga

Natura é formada por duas marcas de beleza icônicas: Avon e Natura, cada uma com missão e espírito únicos, mas conectadas pelo propósito comum de construir, juntas, o caminho para um futuro melhor. Presentes em mais de 100 países e com mais de 200 milhões de consumidores, e entendendo que promover beleza PARA o mundo é, também, deixar um legado, as empresas ajudam a transformar a sociedade a partir da forma como desenvolvem seus negócios, promovendo a valorização da inclusão e da diversidade, a proteção do meio ambiente e a geração de oportunidades e renda às mulheres.

Agora me diz, onde você deseja estar e ser um agente da mudança?

O que estamos buscando?

Profissional com foco no cliente e comunicação para construir e organizar a experiência do cliente digital da Natura&Co Latam.

Liderar a construção de uma experiência positiva para o cliente, analisar os processos existentes e identificar oportunidades de melhoria, revisar fluxos de trabalho e implementar soluções para otimização, garantindo a excelência de atendimento aos Marketplaces e Operações.

Principais Responsabilidades:

Implementar as estratégias dos Canais Digitais vindas da Diretoria de Negócios, Experiência do Cliente e Supply Chain;

Analisar os processos existentes e identificar os gargalos para propor melhorias em todo o processo;
Definir e implementar processos que garantam que a interação do cliente com a Natura seja positiva, eficiente e satisfatória;

Alinhar os fluxos de comunicação envolvendo todas as áreas como Tecnologia, CD, Transportes, Marketplaces e Negócios para que a abordagem seja consistente e de qualidade;
Organizar fluxos de comunicação clara, transparente, direta e rápida;
Monitorar os principais indicadores de satisfação do cliente, como NPS, CSAT, FCR, SLA, Contact Rate.
Conduzir e direcionar a tratativa de casos críticos, através de resoluções rápidas e satisfatórias;
Gerenciar as plataformas de atendimento para otimizar a experiência do cliente
Entender a Jornada do Cliente para identificar oportunidades de personalização do atendimento e experiência

Quais os Requisitos?

Superior Completo
Experiência em CX para Marketplaces
Experiência em Implantação de Processos
Conhecimento em ferramentas google (sheets, apresentações, appsheets etc)

Experiência com metodologias de projetos

Benefícios:

PLR;

Transporte fretado ida/volta. Estacionamento e restaurante no local;

Modelo de Trabalho Híbrido na localização indicada (3x na semana presencial);

Sua sexta-feira termina às 15:00 #sextou;

O dia do seu aniversário é na sua casa +

Vale-presente Natura;

Produtos Natura, Avon e The Body Shop com 40% off. (calma! são 10 produtos por mês para cada um e-commerce);

Berçário para os filhos de até 3 anos das mães e pais colaboradorxs nas localidades do NASP e Cajamar;

Licença maternidade 6 meses + Licença paternidade 40 dias;

Presente no dia das mães (para a sua e para você, se também for mãe);

Gympass;

Assistência médica;

Assistência Psicológica (Psicologia Viva - 4 Sessões Gratuitas por mês);
Assistência odontológica;
Seguro de vida;
Auxílio home office (modelos híbrido e remoto);
Vale Refeição para os dias de Home Office (modelos híbrido e remoto).

A Natura &Co celebra e abraça a diversidade em todas as suas formas e pluralidades! Convidamos as #Mulheres, pessoas #Negras, profissionais com deficiência (#PCD), pessoas pertencentes às comunidades #LGBTQIA+ #Gestantes e profissionais de #QualquerIdade a se candidatarem a esta vaga!

Caso queira saber mais informações sobre como utilizamos seus dados pessoais para fins de

recrutamento, consulte o Aviso de Privacidade do Grupo Natura &Co para Candidatas/os, acesse :<https://static.rede.natura.net/html/07-2023/global/natura-co/natura-co-global-aviso-para-candidatas-a-vagas.pdf>