

SALSA JEANS

A **SALSA** é uma empresa Portuguesa do Grupo Sonae, líder no sector de *Retail & Fashion Industry* com uma Marca Internacional de *Jeanswear* e acessórios para Homem e Senhora, presente em mais de 40 países e com cerca de 1500 pontos de venda. Para assegurar a estratégia de crescimento e internacionalização, pretendemos selecionar para a sede da empresa em Vila Nova de Famalicão: Customer Support Specialist.

Título: Customer Support Specialist - Oportunidade de Representar a Salsa junto da Operação de Apoio ao Cliente!

Introdução

- Vais ser o elo de ligação entre a Salsa e a Operação de Apoio ao Cliente (equipa externa), e todos os departamentos da empresa (Logística, Controlo de Qualidade, Vendas, Produto, IT, etc). Terás de assegurar, diariamente, que a equipa tem toda a informação necessária sobre a marca, produto, campanhas e processos, e que cumpre os níveis de serviço e de qualidade definidos, de forma a conseguir esclarecer o cliente e mantê-lo satisfeito com a marca.

Benefícios

Setor de Atividade: vais poder trabalhar num negócio de moda que te proporciona uma visão próxima e integrada de toda a cadeia de valor, desde a conceção da oferta até ao cliente.

Marca: oportunidade de trabalhar com uma marca que tem um produto diferenciador e com enorme potencial de crescimento, o que significa que podes crescer como profissional e da empresa crescer contigo.

Oportunidade de Desenvolvimento: como terás de conhecer e dominar todos os processos de venda e pós-venda, irás desenvolver uma visão global da empresa e ajudar a desbloquear problemas e identificar oportunidades de melhoria.

Ambiente de Trabalho: apesar da dimensão, há uma relação dinâmica e cúmplice, familiar. As pessoas fazem-te sentir bem, são simpáticas, acolhem e integram bem. Há momentos de partilha, é muito rico. Todos acrescentam. Quando entra alguém novo aprendem sempre muito uns com os outros.

Desafio Constante: apesar de haver um planeamento, nunca se sabe o que pode acontecer, estás constantemente a ser desafiado, e isso obriga a uma constante aprendizagem e evolução;

Requisitos:

Para triunfar vais ter de preencher as competências infra:

- Formação Superior na área de Gestão, Economia, Marketing, Comunicação, Idiomas ou similar;
- Fluência em Português e num idioma estrangeiro (inglês ou espanhol ou francês), escrito e falado;
- Experiência profissional junto de equipas multidisciplinares, no setor de retalho ou em funções de contacto direto com clientes (preferencialmente);
- Proatividade, iniciativa, trabalho em equipa e forte capacidade para atingir objetivos;
- Capacidade de resolução de problemas e forte orientação para o cliente;
- Capacidade de estruturar e definir processos;
- Elevado sentido de responsabilidade e autonomia;
- Capacidade de orientar e motivar a mudança em equipas com backgrounds distintos;
- Excelentes competências de comunicação e facilidade de relacionamento interpessoal;
- Empatia, resiliência e capacidade de automotivação;
- Capacidade de organização, planeamento e de trabalho sob pressão;

- Disponibilidade para deslocações.

Ao trabalhares no Suporte ao Cliente aprendes muito sobre todas as áreas e os seus procedimentos (Produto, Controlo de Qualidade, Logística, Serviços Financeiros, Vendas, Planeamento Promocional, etc.) e ainda a lidar com várias pessoas em ambiente interno (Salsa) como externo (equipa de apoio ao cliente), e isso enriquece-te imenso enquanto profissional.

Responsabilidades e Oportunidades

Integrando a área de Customer Support e reportando ao Customer Experience & Development Team Leader, em colaboração estreita com a equipa externa de apoio ao cliente e com as diversas áreas internas da empresa (Serviços Financeiros, Logística, Gestão de Produto, Marketing, Vendas, etc), terá como principais

Responsabilidades:

- Acompanhar os elementos de supervisão da equipa de apoio ao cliente, esclarecendo todas as suas dúvidas e intercedendo por si junto das equipas internas com vista à resolução de problemas identificados;
- Partilha de informação relevante sobre a atividade da Empresa, que seja crucial para que a equipa de apoio ao cliente possa desempenhar corretamente as suas funções, nomeadamente: produto, processos, campanhas promocionais, aberturas e fechos de lojas, etc.
- Recolha de feedback diário junto da equipa de apoio ao cliente, partilhando-a devidamente com as várias equipas internas, e escalando situações urgentes, sempre que necessário;
- Proposta ativa de melhorias aos processos existentes, sendo proativo na sua definição e implementação;
- Acompanhamento diário e mensal dos KPIs da operação de apoio ao cliente, assegurando o seu cumprimento junto da equipa de supervisão, e apoiando sempre que necessário na definição de planos de ação;
- Desenvolvimento de auditorias recorrentes de qualidade ao tipo de atendimento prestado pela equipa de apoio ao cliente, e desafiar os resultados das mesmas;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos de gestão de reclamações e pós-venda, que implica a gestão e resposta direta dos processos abertos em canais específicos, e a auditoria dos processos geridos diretamente pela equipa de apoio ao cliente, cumprindo os tempos legais definidos para os mesmos;
- Gerir processos de reembolso de encomendas em situação de disputa;
- Apoio na execução de ações de experiência junto de clientes específicos;
- Colaborar com as diversas áreas internas da empresa, promovendo a partilha de informação de forma a assegurar a satisfação dos clientes e os objetivos da empresa.

Se gostas de moda, és um(a) bom(a) comunicador(a), proativo(a), positivo(a), organizado(a), valorizas um ambiente dinâmico, és uma pessoa naturalmente orientada para o cliente e que não descansa até encontrar soluções para os problemas, e faz com que esse seja o ponto alto da função, então envia-nos a tua candidatura clicando no link: <https://app.jobvite.com/j?cj=oonzvfww&s=Universidades>