

## Analista de Ouvidoria Senior

### あなたの仕事内容

Responsável pela coordenação das atividades de ouvidoria na região da América do Sul

Desenvolvimento das atividades de hotline com o objetivo de apoiar clientes finais, e concessionários através do Zendesk CRM:

- Gerenciar todos os canais de comunicação para concessionários e consumidores (telefone, e-mail, chat, ReclameAqui, etc).
- Monitoramento de reclamações no site da internet de satisfação de clientes e registro de reclamações.
- Gerenciar e manter um alto nível de serviço com altos níveis de NPS.

Garantir que todas as atividades relacionadas à garantia do produto sejam executadas de acordo com as regras e procedimentos do grupo de Garantia Internacional (EoTC) e com as leis aplicáveis na América do Sul;

Tratamento e análise do fluxo e tratamento de reclamações PLT/TT/PCT no Sistema de Garantia Online;

Desenvolvimento das atividades de atendimento ao cliente através de:  
Auditorias técnicas de

pneus por fotos;

- Apoio técnico a processos judiciais relacionados com reclamações de pneus;
- Suporte técnico ao PROCON (Agência Nacional de Proteção ao Consumidor) em casos relacionados a reclamações de pneus;
- Suporte para encontrar novos técnicos de análise de pneus.
- Gerenciar banco de dados de ajustadores técnicos em nossos revendedores.

Formação de frotas, concessionários, vendedores, etc através de:

- Formação técnica de produtos;
- Treinamento de ajustes técnicos (Reclamações de pneus);
- Procedimento de garantia;
- CRM (i.e. Zendesk)

Liderar projetos internos de TCS - atuar como o principal impulsionador de projetos internos e/ou multifun



ジョブID  
**REF80523C**

業務分野  
アドミニストレーション&アシスタント

勤務地  
**Jundiaí**

リーダーシップレベル  
**Leading Self**

勤務に関する柔軟性  
**Hybrid Job**

法的事項  
**Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda.**

cionais, visando produtividade, novas iniciativas, novas ferramentas, etc

.

Ter conhecimento básico/médio de PowerBI -  
ser capaz de criar/editar BIs TCS existentes, analisar e manter bancos de  
dados, criar relatórios com base em dados.

オファー

Ready to drive with Continental? Take the first step and fill in the online  
application.

会社概要

A Continental desenvolve tecnologias e serviços pioneiros para a mobili-  
dade sustentável e conectada de pessoas e seus bens. Fundada em 187  
1, a empresa de tecnologia oferece veículos seguros, eficientes,  
inteligentes e acessíveis Em 2024, Continental gerou vendas preliminares  
de € 39,7 bilhões e emprega  
atualmente cerca de 190.000 pessoas em 55 países e mercados.