

Analista de Ouvidoria Senior

Descrição da função

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



Identificação da vaga
REF80523C

Área funcional
Administration and Assistance

Local
Jundiaí

Nível de liderança
Leading Self

Modalidade de trabalho
Hybrid Job

Pessoa jurídica
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.

O que oferecemos

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

Quem somos

A Continental desenvolve tecnologias e serviços pioneiros para a mobilidade sustentável e conectada de pessoas e seus bens. Fundada em 1871, 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.