

## Analista de Ouvidoria Senior

### Responsabilități

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



Job ID  
**REF80523C**

ID poziție  
**Administrare & Asistență**

Domeniul de activitate  
**Jundiaí**

Nivelul de Leadership  
**Leading Self**

Flexibilitatea programului de lucru  
**Hybrid Job**

Persoană juridică  
**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.

## **Oferta noastră**

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

## **Despre noi**

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.