

Analista de Ouvidoria

Descrição da função

Desenvolvimento das atividades da linha direta para apoiar clientes finais e concessionários através de:

- Presença telefônica e e-mail;
- Monitorização de reclamações no site da satisfação do cliente e do registro de reclamações).

Assegurar que todas as atividades relacionadas com a garantia do produto são executadas de acordo com as regras e procedimentos do Grupo Internacional de Garantias (EoTC) e as leis aplicáveis no Mercosul;

Tratamento e análise do fluxo de reclamações PLT/CVT/CLC no Sistema de Garantia Online;

Desenvolvimento das atividades de atendimento ao cliente através de:

- Auditorias técnicas de pneus por fotografia;
- Apoio técnico a processos legais relacionados com reclamações de pneus;
- Apoio técnico a casos da PROCON (Agência Brasileira de Proteção do Consumidor) relacionados com reclamações de pneus;
- Apoio para encontrar novos técnicos em análise de pneus.

Serviço Técnico de Produto através de:

- Relatórios técnicos periódicos (relatórios da linha direta);
- Reuniões de periódicos (análise de pneus, workshop de desempenho do produto, etc);
- Estatísticas de produtos em geral;

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

- Formação técnica de produto;
- Formação em ajustes técnicos (queixas sobre pneus);
- Procedimento de garantia;

Requisitos

Licenciatura

em Inglês & Espanhol Básico



Identificação da vaga
REF92232S

Local
Jundiaí

Nível de liderança
Leading Self

Modalidade de trabalho
Hybrid Job

Pessoa jurídica
Continental do Brasil Produtos Automotivos Ltda.

O que oferecemos

Pronto para dirigir com a Continental? Dê o primeiro passo e preencha o formulário online.

Quem somos

A Continental desenvolve tecnologias e serviços pioneiros para a mobilidade sustentável e conectada das pessoas e dos seus bens. Fundada em 1871, a empresa tecnológica oferece soluções seguras, eficientes, inteligentes e acessíveis para veículos, maquinaria, trânsito e transportes. Em 2022, a Continental gerou vendas de 39,4 mil milhões de euros e atualmente emprega cerca de 200 mil pessoas em 57 países e mercados.