

**Processo Seletivo para a Vaga:
Assistente Operacional
Divulgado em 26/12/2013 às 15h00h**

Informações sobre a vaga:

Número de vagas: **1 vaga**

Salário: **R\$966,98**

Vaga aberta para o público: **Interno e Externo**

Período de inscrição: **26/12/2013 a 02/01/2014**

Período de homologação: **03/01/2014**

Importante:

- Ao homologar o associado, fica implícito que o mesmo estará apto a ocupar a vaga imediatamente caso seja aprovado.

Pré-Requisitos Obrigatórios:

Informamos que o líder imediato deverá realizar uma avaliação geral das condições do associado interessado na vaga, levando-se em consideração os indicadores e padrões de desempenho exigidos pela Operação de origem do Associado e de acordo com os contratos Operacionais, (Indicador de Performance – Tempo de Casa - Assiduidade – Comportamento - Cursos EAD - Conhecimentos, Habilidades e Atitudes exigidas pela vaga, etc);

Estar na função atual há no mínimo 6 meses;

Para as operações de Contact Center, deve ter indicador de performance Bom ou TOP (no Portal TOP)

Para as demais operações que não possuem Portal TOP, ter média de performance (BI) igual ou superior a 7 nos últimos 3 meses;

Não apresentar registro de comportamental ou suspensão disciplinar nos últimos 6 meses;

E validar ou não a participação do associado no processo seletivo interno.

Formação Acadêmica:

Ensino Médio Completo, desejável superior cursando em Ciências da Computação ou áreas afins.

Conhecimentos Específicos:

Conhecimento das ferramentas do Office; Disponibilidade em aprender.

Habilidades:

Agilidade, empatia, flexibilidade, proatividade, pró atividade, relacionamento interpessoal, saber ouvir, trabalhar sob pressão.

Atividades:

- Viabilizar as vendas efetuadas pela operação, efetuando a análise de crédito, implantação do serviço ou produto, entrega e o seu devido faturamento;
- Efetua a monitoração e análise do inbox (arquivo de ocorrências), prestando a resolução das ocorrências ou envio ao setor responsável para dirimir a ocorrência;

- Presta suporte nas informações aos clientes das operações, visando dar esclarecimentos sobre o andamento dos processos, tais como implantação, cadastro, análises, entre outros;
- Efetuar as correções e atualizações de cadastros, visando obter todas as informações necessárias para eventuais necessidades;
- Recepcionar emails e telefonemas destinados a informações, reclamações, solicitações, cancelamentos de produtos vendidos pela operação, dando o suporte necessário para a concretização e continuidade da venda;
- Efetuar a intermediação entre cliente final e o cliente empresarial, nas questões de cancelamento, modificações, desativação, ou qualquer outra informação que necessite de intermédio para resolução e andamento dos processos;
- Prestar atendimento de solicitações ao cliente empresarial em diversos assuntos, oferecendo soluções, informações, esclarecimentos, dirimindo dúvidas e reclamações, visando a agilidade nos processos efetuados entre operações e cliente final;
- Efetuar a análise de casos abertos pela ordem de serviços (os) retornando a operações as informações necessárias para a continuidade do processo;
- Prestar suporte a rede credenciada do cliente empresarial, em todas as dúvidas, reclamações, solicitações ou pendências, visando dar agilidade nos processos intermediados pela ACS;
- Emitir os relatórios ao cliente empresarial, de todas as operações realizadas pela área, visando prestar informações sobre as ocorrências que o setor prestou atendimento, solicitar a emissão relatórios, boletos, extratos, entre outros, para o cliente empresarial ou final, de acordo com a necessidade gerada no setor, providenciando o encaminhamento ao destinatário.

Etapas do Processo Seletivo:

1. Prova específica
2. Entrevista individual gerente.

Obs: As etapas podem sofrer alterações no decorrer do processo.

Interessados enviar currículo para: jessicaalvm@algartech.com com o título da vaga até o dia 03/01/2014 mencionando os requisitos necessários.

Qualquer dúvida procure a área de Recrutamento e Seleção.

Atenciosamente,

Jéssica Alves de Moura
jessicaalvm@algartecnologia.com.br

Equipe R & S

Algar Tech
