

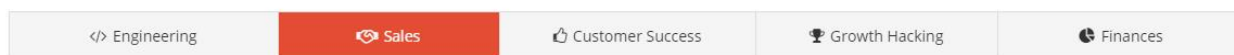


OPORTUNIDADE DE TRABALHO NA SEGFY

Vagas abertas em: Curitiba (PR)

Conheça a Segfy e nossas oportunidades

Se você é feliz mas nunca satisfeito, quem sabe você pode alavancar seu futuro aqui conosco 😊



Apixonados pela inovação

Somos medidos pela diferença que fazemos na vida dos nossos clientes.

Se você está satisfeito como você é hoje, **a Segfy não é para você**. Isso mesmo, você leu certo, não é para você.

Não somos aqueles que só buscam trabalhar, somos aqueles que se questionam e acordam todos os dias por algo maior, comprometidos com a **mudança no nosso país**.

A gente vai te provocar a ser melhor. Fazemos parte daqueles que fazem o Brasil dar certo!

Se identificou? Então vem pro Segfy que aqui pode ser o seu lugar!



CUSTOMER SUCCESS (SUPORTE)

O Segfyer do time de Customer Success integrará a divisão dos Heroes, que são os responsáveis pelo suporte, atendendo diretamente clientes externos e apoiando na resolução de problemas diversos com a plataforma Segfy.

Queremos oferecer uma experiência incrível para nossos clientes no Suporte. Nós trabalhamos forte para entregar uma experiência exclusiva em todos os pontos de contato que temos com nossos clientes.

Você terá autonomia para buscar soluções, inovar, sugerir, experimentar e gerar novos conhecimentos. Portanto, tem que gostar de correr atrás de novidades e soluções.

Somos reconhecidos por nosso diferencial no atendimento, por isso você não pode ter medo de botar a mão na massa e dar o seu melhor, pois somos um time de alta performance e a satisfação é essencial!

RESUMINDO, SUA MISSÃO NO DIA A DIA É:

- Entender as dores do cliente e resolver seus problemas o quanto antes;
- Atender às reclamações, sugestões, desejos e necessidades do cliente via email, plataforma de atendimento e chat para resolução de dúvidas e problemas sobre a plataforma Segfy;
- Treinar clientes para que dominem o sistema Segfy e gerem mais receita para suas empresas a partir dele.



- Ser pró-ativo visando despencar a demanda de suporte, seja em melhorias nos processos, software e/ou na vida do cliente;
- Ter certeza que o sucesso do seu cliente é o seu sucesso!

1 REQUISITOS

- Ter atuado em corretoras de seguros por pelo menos 1 ano e conhecer as rotinas do universo securitário;
- Experiência foda com internet e utilização de sistemas para:
 - Não catar milho no teclado usando um novo sistema. Consegue entender o problema, fuçar (correr atrás da solução) e entender como tudo funciona;
 - Conseguir se iterar e ter conhecimento técnico, tanto prático como teórico de todo o sistema Segfy;
- Atender pronta e corretamente as solicitações dos clientes, registrando e solucionando conforme procedimentos técnicos (Chat, Telefone, E-mail e Tickets):
 - Boa comunicação e empatia para entender e resolver as frustrações dos clientes;
 - Boa redação e gramática (pois você comunicará via chat e ticket em 90% das vezes com o cliente);
 - Resiliência para lidar com situações de crise e contorná-las;
 - Capacidade de falar de negócios com tomadores de decisão e influenciá-los;
 - Motivação para trabalhar direto com clientes;
 - Gostar de se envolver no negócio dos clientes;
 - Prover suporte técnico garantindo alta disponibilidade e performance;
 - Ficar inquieto quando temos tickets e chats de atendimento em aberto;
 - Garantir, junto ao time, a qualidade de atendimento para nossos clientes;
- Ser insano pela cultura e ambiente de trabalho da equipe de atendimento (ser um A-Player);
 - Ter visão holística para sugerir ideias e estudar muito sobre o mercado que a Segfy está inserida (seguros, corretores, seguradoras, tecnologia, inovação etc);
 - Organização para lidar com alto volume de empresas e contatos com demandas distintas;
 - Trabalho em equipe para o atingimento de métricas de retenção e satisfação;
 - Apoiar diretamente nas correções e melhorias no sistema focado nas necessidades macro dos clientes, ou seja, se inteirar diretamente com produto para evoluir sempre a solução com o que há de mais moderno, automatizando e criando funcionalidades ainda não existentes tanto no mercado (concorrentes etc) como as ainda não implementadas;

2 COMO VAI SER O SEU DIA A DIA:

- Executar todos os processos de suporte definidos;
 - Atendimento ao cliente via (Chat, Telefone, E-mail e Tickets) para resolução de dúvidas e problemas sobre a nossa plataforma (Segfy);
 - Atendimento interno de Segfyers (colaboradores da Segfy) afim de ajudá-los na resolução de problemas e encaminhar soluções;
 - Realização de projetos importantes para o desenvolvimento da área de suporte;
 - Atendimento a alta demanda de clientes com dúvidas ou com necessidades de apoio (sistema, regra de negócios, dicas, etc);
 - Gravar vídeos e fazer webinars de treinamento;



- Gerar conteúdo técnico em artigos para ensinamento do cliente com quaisquer dúvidas para com o a plataforma Segfy.
- Participar efetiva no desenvolvimento da empresa, contribuindo nos planejamentos e projetos;
 - Contato direto com a equipe de desenvolvimento do produto, tendo noções das metodologias de criação e resolução de problemas técnicos;
 - Se inteirar sobre nosso produto, compreender todos os valores propiciados ao cliente;
 - Ajudar a construir a melhor solução diante das dores e sintomas declarados pelo cliente;
- Compreender como o seu resultado reflete na estratégia e metas estabelecidas pela empresa;
 - Aumentar no NPS da empresa (qualidade do atendimento);
 - Diminuir o Churn (saída de clientes);
 - Resolver sempre que possível, o problema do cliente no primeiro atendimento (FCR);
- Executar as principais práticas de Customer Success;
- Participar ativamente das reuniões da equipe;

3 QUEM ESTAMOS BUSCANDO:

- Experiência e Conhecimento em processos de atendimento a clientes;
- Experiência focada em resultados;
- Ter conhecimento em inglês (afinal de contas, tá tudo em inglês hoje em dia);
- Ter ótimas habilidades de comunicação verbal e escrita, organização e didática;
- Interesse por Tecnologia, StartUp – lean performance - e principalmente Atendimento a clientes e Seguros em geral;
- Gostar de processos/rotinas e ter interesse em aprimorá-los continuamente;
- Gostar de ouvir e ensinar pessoas;
- Ter o foco na solução e não no problema;
- Ter um espírito de equipe muito forte;
- Habilidades de vendas e persuasão;


4 O QUE EU VOU APRENDER COM ESSA EXPERIÊNCIA?

- Conhecimento e prática sobre seguros e negócios;
- Expertise na nossa plataforma (Segfy);
- Conhecimento e prática na excelência de atendimento ao cliente;
- Conhecimento sobre rotinas numa corretora de seguros;
- Conhecimento sobre a parte técnica do produto e contato com o time de produto;
- Desenvolvimento de habilidades como resiliência, objetividade, resolução de problemas, rapidez de raciocínio e empatia;
- Habilidades para trabalhar com metodologia ágil, processos de start up e lean performance;
- Aprendizado sobre gerenciamento de tempo, recursos e metas;
- Reconhecimento baseado no seu desempenho;
- Aprender e aplicar metodologias de empresas em crescimento acelerado, afinal, você vivenciará muitas mudanças e de forma rápida. O universo de SAAS, métricas, startup será seu novo mundo,



SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

- Salário definido a partir do nível profissional;
- média de 888,00 R\$ em benefícios (VT, VA, VR e Seguro de vida)
- No Dress Code
- Horário semi-flexível por banco de horas



Venha fazer a diferença no Brasil e no mundo com a Segfy!

Potencializamos as suas habilidades

Acreditamos que para conseguirmos atingir o máximo de nós mesmos, precisamos saber onde queremos chegar, para isso, o trabalho com foco em equipe é fundamental.



E AÍ? ACREDITA QUE ESTA VAGA É PARA VOCÊ?

Acesse <https://www.segfy.com/venha-para-segfy> e envie suas informações para a concorrer a esta vaga =)

