

Sobre nós

Somos um grupo focado em contribuir com a transformação do mundo. Conectamos pessoas, auxiliamos na criação de ideias e como torná-las realidade. Possibilitamos o aperfeiçoamento da comunicação e dos processos em ambientes corporativos, com eficácia através das melhores tecnologias.

Nossa cultura é baseada em FAZER e SER, acreditamos que todos tem a capacidade de se superar e se reinventar, por isso fomentamos a colaboração e melhoria contínua como ponte para o futuro.

Por que VOCÊ?

Estamos a procura de alguém que se apaixone pelo que faz, que brinde o SIM e para os demais experiências WOW!, que tenha objetivos claros e vá lá por eles, estaremos aqui para apoiar você á consegui-los!! Alguém que construa seu caminho com sorrisos e tenha coragem de errar, porque se não, como aprendemos?

Vamos adorar se você for um pessoa capaz de tangibilizar o sonho de mudança dos nossos clientes através das ferramentas do Google Cloud. Oferecendo com qualidade a melhor experiência para nossos usuários, entendendo sempre suas necessidades e provendo soluções.

Você vai adorar quando souber que irá fazer parte de um time com nível executivo capaz de encantar os clientes com a mudança que o Google Cloud consegue provocar nas empresas. O desafio diário é aumentar a adoção das ferramentas na nuvem através da transformação digital na carteira atual de clientes, criar um plano de fidelidade com webinars e treinamentos das diferentes ferramentas disponíveis.

O que a gente espera é que você nos ajude a executar a estratégia para atingir o cumprimento dos objetivos de vendas na base atual, para isso queremos que você possa construir em conjunto um plano de ação para oferecer os produtos/serviços aos maiores clientes da região.

Vaga: Google Customer Care

Objetivos:

Atingir um patamar de qualidade de atendimento reconhecido mundialmente:

- Fidelizar nossos clientes mediante um acompanhamento Personalizado.
- Manter bons indicadores de medição.
- Manter atualizado domínio técnico da ferramenta G Suite.
- Empoderar nossos clientes na utilização do maior número de ferramentas G Suite.
- Ser exemplo em utilização e inovação dos recursos e ferramentas G Suite

Funções:

Suporte para Clientes:

- Comprometimento com um atendimento de forma eficaz e profissional às solicitações de suporte enviadas pelos clientes via plataforma de mesa de ajuda, e-mail ou telefone.
- Escalonar suporte da Google para acompanhamento de casos complexos.
- Escalonar suporte para outras áreas como Financeira, Investigação & Desenvolvimento, Pós-venda.
- Atualizar dados de clientes no Freshdesk quando necessário.
- Detectar e entender novas necessidades de cliente para designar à área de vendas/pós-vendas.
- Manter bom relacionamento com clientes, apoiando na fidelização dos mesmos.
- Cumprir o ciclo de vida de um ticket, buscando realizar seguimento constante com cliente.
- Alinhar expectativas com o cliente, para entregar o suporte na qualidade esperada pelo cliente, sempre respeitando os contratos existentes.
- Definir e agendar horários com cliente para cumprir com as expectativas de seguimento/resolução de solicitações.

Suporte Interno

- Atender de forma eficaz e profissional as solicitações de suporte enviadas pelos colaboradores da empresa via plataforma de mesa de ajuda, e-mail ou telefone, relacionadas à área técnica, administração de desktop, laptops, impressoras, telefones e periféricos em geral.
- Cotar/auxiliar em compras de hardware/software para a organização.
- Gestão de rede de telefonia e rede de internet: Manter atualizado inventário de recursos de TI.