

Processo Seletivo: 123/2024
DESCRIPTIVO DE VAGA (S)
SENAC DEPARTAMENTO REGIONAL

O SENAC/MS torna público que, nos termos da Resolução SENAC nº 1.263/2024, está aberto processo seletivo para contratação de pessoal, nos termos e condições abaixo:

1. PRAZO DE VALIDADE E MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

O processo seletivo terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data de divulgação do resultado final, e destina-se a contratação de empregados, pelo regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.

2. INFORMAÇÕES SOBRE O CARGO/FUNÇÃO

TABELA I

Cargo: ASSISTENTE II – CONSULTOR DE ATENDIMENTO MULTICANAIS (Exclusivo para Pessoa com Deficiência)
Contrato: Por tempo Indeterminado (após período experimental de 90 dias)
Número de Vagas: 01
Local: Campo Grande/MS
Carga Horária: 30 horas semanais – Horário das 07:40h às 14:00h
Salário: R\$ 2.741,00 (mensal)
Benefícios: <ul style="list-style-type: none">➤ Plano de Saúde: Concessão após o período de 90 (noventa) dias de contratação;➤ Vale Alimentação/Refeição: Concessão após o período de 90 (noventa) dias de contratação no valor de R\$ 828,00 (oitocentos e vinte e oito reais);➤ Seguro de Vida em Grupo;➤ Auxílio Funeral;➤ Complementação do Auxílio-Doença;➤ Convênio SESC (Alimentação);➤ Convênio SENAC (Restaurante terradaságuas®);➤ Programa de Educação Corporativa;➤ Outros convênios

PRÉ-REQUISITO:

- Ensino Médio Completo;
- Experiência com atendimento ao cliente e vendas de produtos e serviços;
- Desejável experiência com vendas de produtos e serviços via canais digitais (call center, chatbot, WhatsApp, redes sociais e/ou eventos) com foco no desenvolvimento e manutenção do relacionamento com o cliente;
- Habilidade no uso do pacote Microsoft Office, principalmente Excel;
- Eloquência verbal e escrita, habilidade na gestão documental e organização;
- Desejável experiência anterior como usuário de sistema CRM;
- Disponibilidade de horários para treinamentos, viagens e eventuais trabalhos finais de semana.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DA FUNÇÃO:

- Contribuir na definição das estratégias de venda, na elaboração das metas de vendas;
- Realizar pesquisas de satisfação junto aos clientes;
- Analisar o mercado, identificando práticas, estratégias e políticas, para contribuir nas discussões do posicionamento de mercado do Senac;
- Executar ações para a fidelização e valorização das relações com os clientes;
- Identificar e registrar as demandas, novos nichos de mercado e tendências do mundo do trabalho, interpretando dados que possam definir novos produtos;
- Efetuar negociação necessária para fechamento da venda, tendo como parâmetro as margens estabelecidas na política de preço;
- Prestar atendimento e registrar as críticas e sugestões, encaminhando as questões à gestão para as providências de solução e retorno ao cliente, visando à retenção e recuperação de clientes;
- Gerir a parte documental do processo de vendas, bem como realizar as atividades decorrentes da venda como envio de boletos, atualização cadastral, suporte EAD entre outros;

3. DO PROCESSO SELETIVO

3.1. Este processo seletivo destina-se ao preenchimento da (s) vaga (s) constante (s) na TABELA I deste descritivo, podendo os candidatos aprovados, respeitando a ordem de classificação, serem aproveitados para novas vagas que surgirem dentro da validade deste processo.

3.2. O cronograma com as datas de planejamento para realização das etapas consta na TABELA II deste descritivo, publicado no site SENAC/MS: www.ms.senac.br (Em institucional: Trabalhe conosco/Processos Seletivos).

4. CRONOGRAMA DE DATAS

TABELA II

Atividade	Período
ETAPA 1 - INSCRIÇÃO – Cadastro e/ou Candidatura do Currículo Vitae e Realização dos Testes de Análise Perfil Comportamental/Match e Fit Cultural	24/09 a 03/10/2024
ETAPA 2 – Análise Curricular e Análise de Perfil Comportamental/Match e Fit Cultural	04/10 a 07/10/2024
ETAPA 3 – Avaliação de conhecimentos específicos	08/10 a 10/10/2024
ETAPA 4 – Entrevista Individual	14/10 a 18/10/2024

5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS (TEÓRICO)

- Atendimento ao cliente;
- Vendas de produtos e serviços digitais;
- Eloquência verbal e escrita;
- Língua portuguesa;
- Gestão documental e organização;
- Pacote Office;