

Processo Seletivo: 045/2023
DESCRIPTIVO DE VAGA (S)
SENAC DEPARTAMENTO REGIONAL

O SENAC/MS torna público que, nos termos da Resolução SENAC nº 1018/2015, 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 – ASSISTENTE DE ATENDIMENTO MULTICANAIS
Contrato: Por tempo Indeterminado (após período experimental de 90 dias)
Número de Vagas: 01
Local: Campo Grande/MS
Carga Horária: 30 horas semanais – 07:40h às 14h ou 11:40h as 18h
Salário: R\$ 2.462,00 (mensal)
Benefícios: ➤ Plano de Saúde: Concessão após o período de 90 (noventa) dias de contratação; ➤ Vale Alimentação: Concessão após o período de 90 (noventa) dias de contratação no valor de R\$ 661,00 (seiscentos e sessenta e um reais); ➤ Seguro de Vida em Grupo; ➤ Auxílio Funeral; ➤ Complementação do Auxílio-Doença; ➤ Convênio SESC (Alimentação); ➤ Convênio SENAC (Alimentação) ➤ Programa de Educação Corporativa; ➤ Outros convênios.

PRÉ-REQUISITOS

- Ensino Médio Completo;
- Experiência no relacionamento com o cliente nos canais digitais (call center, chat bot, whatsapp, redes sociais e/ou eventos) com foco nas vendas de produtos e serviços;
- Habilidade de negociação e encantamento do cliente por meio da relação digital;
- Habilidade no uso do pacote Microsoft Office, principalmente Excel;
- Habilidade em trabalhar com foco em metas e resultados comerciais de alta performance;
- Eloquência verbal e escrita;
- Desejável experiência anterior como usuário de sistema CRM;
- Disponibilidade de horários e trabalhos finais de semana;
- Disponibilidade para viagens.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DA FUNÇÃO:

- Contribuir na definição das estratégias de venda, na elaboração das metas de vendas;
- Realizar pesquisas de satisfação junto aos clientes;
- Levantar informações da concorrência, buscando identificar sua política de preços, estratégias de comunicação, pontos fracos e fortes do seu produto;
- 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 coordenação 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;

- Identificar e desenvolver novas oportunidades de vendas dentro de mercados alvo, muito focado em prospecção de novos clientes;
- Efetuar negociação necessária para fechamento da venda, tendo como parâmetro as margens estabelecidas na política de preço;
- Permanecer familiarizado com os produtos oferecidos estando assim, apto a discutir as opções disponíveis com o cliente, criando relações produtivas e de confiança com os mesmos, trabalhando em conjunto para determinar suas necessidades e recomendar as soluções certas.;
- Saber lidar com diferentes técnicas de vendas;
- Sugerir maneiras de melhorar as vendas bem como os processos atuais, sempre focado na melhoria de atendimento ao cliente final;
- Cadastrar os clientes e oportunidades no sistema, para controle e faturamento;
- 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;
- Prestar atendimento e registrar as críticas e sugestões, encaminhando as questões à coordenação para as providências de solução e retorno ao cliente, visando à retenção e recuperação de clientes;
- Contribuir na definição das estratégias de venda, sendo proativo na identificação de melhoria de processos.

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	12/05 a 16/05/2023
ETAPA 2 - Triagem Curricular e Análise de Perfil Comportamental/Match e Fit Cultural	17/05 a 18/05/2023
ETAPA 3 - Análise Técnica	19/05 a 23/05/2023
ETAPA 4 - Aplicação de avaliação de conhecimentos específicos (Online)	24/05 a 26/05/2023
ETAPA 5 - Entrevista Individual	29/05 a 02/06/2023

5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA AVALIAÇÃO DE CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS (ONLINE)

REDAÇÃO

- Gramática;
- Ortografia;
- Pensamento Crítico e Analítico.