

Função 1º Nível de Atendimento

Responsabilidade:

Realizar atendimento de **baixa complexidade** aos clientes do SEBRAE garantindo a identificação e tratativa das suas necessidades, contribuindo para o desenvolvimento e resultados dos clientes, além de registrar todos os atendimentos prestados e interações no sistema de atendimento FOCO, permitindo consulta e acompanhamento do andamento da demanda assegurando a excelência operacional na jornada do atendimento ao cliente.

Macro atividades:

Atividades Rotineiras:

- Atender ao cliente permitindo a identificação de sua necessidade;
- Realizar entregas necessárias conforme demanda identificada;
- Garantir a veracidade das informações fornecidas aos clientes;
- Registrar o atendimento prestado ao cliente no sistema FOCO, com a classificação da temática de atendimento, registro da necessidade e da recomendação prestada ao cliente;
- Atender o cliente de forma satisfatória, acessando previamente as informações cadastrais do histórico do cliente;
- Promover a venda de produtos ou serviços que possam contribuir para o desenvolvimento do negócio do cliente;
- Para as demandas de **curso in company**, verificar se a demanda atende os requisitos de cursos in company e caso atenda, encaminhar a demanda para o gerente do escritório.
- Realizar agendamento de atendimentos para o 2º Nível, quando necessário;
- Primar pela agilidade nos atendimentos;
- Contribuir diariamente com oportunidades de melhorias relacionadas à satisfação do cliente quanto a produtos, serviços ou sistema;
- Realizar o processo de atendimento, conforme treinamento realizado pela equipe do Sistema FOCO;
- Estar atento ao movimento de atendimento do escritório, tomando atitudes para mitigar problemas;
- Participar de todos os treinamentos/alinhamentos oferecidos pela área para contribuir com o aprimoramento do processo de atendimento ou desenvolvimento técnico.
- Capturar ligações de outros membros da equipe, quando necessário;
- Manter seu ambiente de trabalho organizado zelando também pelos equipamentos fornecidos para realização do trabalho
- Realizar outras atividades correlatas a função.