

## DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES

FUNÇÃO	Assistente de Apoio ao Cliente (m/f)
LOCALIZAÇÃO	Porto
REPORTE	Supervisor/a de Área
TIPO DE EMPREGO	Tempo Integral
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	Intermédio

## SOBRE A CORREOS EXPRESS PORTUGAL

A **Correos Express Portugal** é uma empresa de distribuição de encomendas urgentes, detida pelo grupo Espanhol Correos Express e pelo grupo Português Rangel.

Encontra-se incluída numa vasta rede de transportes ibérica, com escritórios e delegações próprias, e que oferece maior segurança, tempos de resposta mais rápidos e maior flexibilidade no transporte e entrega de encomendas urgentes.

## MISSÃO E OBJETIVOS

- Efetuar atendimento ao cliente no âmbito do Serviço a clientes;
- Realizar a abertura e o acompanhamento de processos de reclamação;
- Apoiar no desenvolvimento de ações orientadas para a otimização do serviço a clientes e identificação de oportunidades de negócio.

## TAREFAS E RESPONSABILIDADES

- Realizar gestão de contas personalizadas no âmbito de ação do serviço a clientes;
- Acompanhar envios, abrir e resolver incidências;
- Abrir e acompanhar processos de sinistros/reclamação;
- Elaborar relatórios auxiliares da atividade;
- Contactar o cliente de forma proativa (para efetuar análise dos envios do dia, identificar outras potenciais oportunidades de negócio ou de melhoria de serviço), assegurando o respetivo registo no sistema informático;
- Interagir com a equipa comercial sempre que seja detetada alguma incidência na parceria;
- Contactar com clientes via telefone/email.

## REQUISITOS E COMPETÊNCIAS

- Experiência profissional em funções similares;
- Bons conhecimentos em Inglês e Espanhol;
- Bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador;
- Capacidade de resolução de problemas;
- Capacidade de trabalho em equipa, organização e gestão de tempo;
- Excelente capacidade de comunicação escrita e verbal;
- Conhecimentos/experiência em serviço transportes/logística;
- Elevado sentido de orientação para o Cliente.

ENVIO DE CANDIDATURAS PARA: [rh.portugal@correosexpress.com](mailto:rh.portugal@correosexpress.com)