



o seu futuro agora

BAYPORT

SERVIÇOS FINANCEIROS

BAYPORT FINANCIAL SERVICES MOÇAMBIQUE ANÚNCIO INTERNO E EXTERNO BASEADO EM MAPUTO

SUPERVISOR DE LINHA DE CLIENTE

Objectivo Principal da Função

- Supervisionar e liderar uma equipe da área de atendimento ao Cliente;
- Fornecer treinamento e suporte para garantir alto desempenho e desenvolvimento profissional;
- Monitorar e avaliar os membros da equipe;
- Definir metas de desempenho;
- Fornecer feedback construtivo e implementar estratégias para melhorar o desempenho geral;
- Supervisão de chamadas (recebidas, abandonadas vs. retornos de chamada, saída);
- Coordenar programas de treinamento para novos contratados e treinamento contínuo para a equipe existente, garantindo que eles estejam equipados com as habilidades e conhecimentos necessários;
- Gestão de clientes via ligações, mídias sociais e e-mails (dúvidas, atendimentos, solicitações);
- Implementar medidas de controle de qualidade por monitoramento de ligações, avaliando adesão diretrizes e fornecendo treinamento para melhorar a qualidade das interações com os clientes;
- Garantir uma abordagem centrada no cliente em cada problema ou conflito;
- Realizar pesquisas de satisfação mensal do cliente ;
- Emissão tempestiva de Relatórios de Contact Center.

Competências

Liderança

- Empatia e comunicação eficaz;
- Foco no cliente;
- Garantia de qualidade;
- Conduta ética.

Conhecimento

- Princípios de atendimento ao cliente;
- Métricas de desempenho;
- Conformidade regulatória.

Habilidades

- Atenção aos detalhes;
- Escuta ativa;
- Resolução de problemas;
- Monitoramento da qualidade.

Educação:

Nível Médio ou superior.

Encorajamos a candidatura de Mulheres

Caso reúna os requisitos para esta vaga, envie sua carta de apresentação e currículo com cópias de certificados e documentos de identidade para o email: hr.recrutamento@bayport.co.mz indique na linha de Assunto: Supervisor da Linha do Cliente _o nome do candidato.

Data de Encerramento – as candidaturas devem ser efectuadas até dia **26 de Maio de 2024**.

