

o seu futuro agora

BAYPORT

SERVIÇOS FINANCEIROS

BAYPORT FINANCIAL SERVICES MOÇAMBIQUE ANÚNCIO INTERNO / EXTERNO BASEADO EM MAPUTO

ASSISTENTE DA LINHA DO CLIENTE

TERMOS DE REFÊRENCIA

Melhorar a experiência do cliente da Bayport em todos os canais ligados ao Centro de Contacto, através da prestação de um atendimento de primeira classe;

- Gestão de chamadas (entrantes, abandonadas vs. retornos de chamada, e saídas);
- Gestão de clientes através de chamadas, redes sociais e e-mails (consultas, assistência, solicitações);
- Garantir uma abordagem centrada no cliente em todas as questões ou conflitos;
- Garantir um elevado nível de qualidade de serviço, cumprindo os padrões de nível de serviço, demonstrando empatia e atendendo aos SLAs;
- Garantir uma resposta atempada às solicitações dos clientes;
- Fornecer todas as informações solicitadas relacionadas com os produtos e serviços da Bayport, bem como recolher toda a documentação necessária para a execução das instruções dos clientes (todos os produtos);
- Realizar inquéritos de satisfação dos clientes mensalmente;
- Gestão de casos submetidos pelos clientes no Centro de Contacto;
- Apoiar os clientes nas suas dúvidas, compreensão dos produtos e necessidades;
- Produção de relatórios diários, semanais e mensais;
- Ser a voz do cliente dentro da Bayport;
- Emissão atempada de relatórios do Contact Center.

EXPERIÊNCIA E COMPETÊNCIAS

- Nível medio;
- Orientação para Vendas;
- Excel;
- Habilidade analíticas e de comunicação.

Encorajamos a candidatura de Mulheres, só candidatos pré-selecionados serão contactados.

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: Assistente da Linha do cliente
Data de Encerramento – as candidaturas devem ser efectuadas até dia 15 de Abril de 2026