

Nome do Anúncio:	SM 239 ANALISTA POS VENDA - CUSTOMER EXPERIENCE
Resumo das Atividades:	Responsável por realizar o pós venda com os clientes da FIRJAN monitorando a prestação de serviço com as áreas responsáveis pela entrega, realizando plano de ação para tratamento das não conformidades no processo, identificando novas oportunidades de negócio e acompanhando o faturamento dos serviços realizados, visando à satisfação, retenção do cliente e melhoria de processos da Firjan.
Salário:	R\$ 5.761,26
Faixa Salarial:	R\$ 5.761,26 a R\$ 7.201,57
Horário de Trabalho:	40h semanais – 09h às 18h
Etapas:	<p>Triagem Curricular*</p> <p>Avaliação Comportamental**</p> <p>Avaliação Técnica</p> <p>Avaliação Gestor</p> <p>Exame Médico e Apresentação de Documentos***</p> <p>Todas as etapas são eliminatórias.</p>
Critérios de Apuração de Resultados das Etapas:	<p>A aprovação do candidato selecionado respeitará o seguinte critério:</p> <p>Resultado Parcial 1: Nota da Avaliação Comportamental somado a Nota da Avaliação Técnica dividido pelo número de etapas realizadas no Resultado Parcial 1.</p> <p>Resultado Parcial 2: Nota Avaliação Gestor (peso 2)</p> <p>Resultado Final: Resultado Parcial 1 somado ao Resultado Parcial 2 dividido por três</p> <p>* Não é passível de pontuação/nota</p> <p>** Serão adotadas na avaliação comportamental ferramentas e técnicas dentre as seguintes: dinâmica de grupo; entrevista coletiva; entrevista individual; teste situacional; e/ ou outra ferramenta de avaliação.</p> <p>*** O exame médico e apresentação de documentos são etapas eliminatórias do processo seletivo, porém não passíveis de pontuação tendo em vista que somente o candidato selecionado para o cargo é submetido a estas etapas.</p>
Conteúdo Programático:	

<p>Observações:</p>	<p>De acordo com normas internas da instituição, é vedada a contratação ou a admissão de: Parente consanguíneo ou afim até o quarto grau: pai, mãe, filho(a), avô(ó), neto(a), irmão(ã), tio(a), sobrinho(a), primo(a), cônjuge, companheiro(a), sogro(a), genro, nora, padrasto, madrastra e enteado(as) de colaborador/a ou de integrante de órgãos diretivos, normativos ou consultivos, titulares ou suplentes das nossas instituições.</p> <p>O prazo para revisão da etapa de prova técnica do processo seletivo, quando houver, será de 2 (dois) dias úteis, a contar a partir do dia seguinte à divulgação do resultado da prova, devendo o candidato comparecer à Sede Centro localizada na Av. Graça Aranha, nº 1 - Centro/RJ, no horário de 09h às 18h, na Divisão de Seleção e Administração de Pessoal e preencher o formulário de Recurso.</p> <p>O formulário é individual e deverá ser preenchido com o nome e o CPF do candidato, a indicação do processo seletivo do qual está participando (nome e número), bem como a indicação e descrição da questão que suscitou a dúvida ou a discordância, de forma objetiva, fundamentada e tempestiva, sob pena de indeferimento preliminar.</p> <p>As respostas para as revisões da etapa de prova técnica serão encaminhadas aos interessados, através do e-mail informado pelos candidatos no currículo, no prazo de até 3 dias úteis, a contar do dia subsequente à interposição do recurso.</p> <p>Toda comunicação referente ao processo seletivo, incluindo a convocação para as etapas, é realizada por e-mail, portanto, fique atento à sua caixa de mensagens. Não deixe de verificar também a sua caixa de spam.</p> <p>Não nos responsabilizamos por eventuais problemas de internet ou na caixa de correio dos candidatos.</p> <p>Em caso de oportunidade com tipo de contratação por prazo determinado, existirá a possibilidade de indeterminação, uma vez que haja aumento de demanda.</p> <p>Para demais esclarecimentos de dúvidas sobre processos seletivos entre em contato através do e-mail selecaofirjan@firjan.com.br</p> <p>Este canal de comunicação se destina unicamente a esclarecer dúvidas de candidatos que realizaram inscrições em nossos processos seletivos. Vale ressaltar que não recebemos currículos por e-mail, as candidaturas devem ser realizadas SOMENTE através do site www.firjan.com.br.</p>
<p>Benefícios Oferecidos:</p>	<p>Benefícios Oferecidos: Vale Transporte, Assistência Médica e Assistência Odontológica (extensiva a dependentes), Cartão Alimentação ou Refeição, PPR, Gympass, Previdência Privada com participação da empresa, Seguro de Vida, Convênios com Diversas Instituições.</p>

