



## Processo Seletivo 01427/2024

Conheça aqui a descrição das atividades relacionadas ao cargo Agente de Mercado PF - Pleno

1. Responsável por atuar no relacionamento com clientes, por meio do atendimento presencial, telefônico e nos canais digitais, para esclarecimento de dúvidas, direcionamento do cliente conforme necessidade, bem como na apresentação e venda dos produtos e serviços prestados pelas entidades do Sistema Fiesc.
2. Apresentar os produtos e serviços oferecidos ao público Pessoa Física, seus diferenciais e benefícios, utilizando todas as técnicas descritas no Manual de Atendimento e cumprindo todas as etapas previstas no Formulário de Coaching;
3. Realizar inscrições ou agendamentos de atendimentos, elaborando e atualizando cadastros de clientes Pessoa Física, bem como registrando atendimentos e pré-matrículas;
4. Consultar e registrar todas as interações realizadas com os Clientes no CRM FIESC, bem como nos demais sistemas necessários para execução das atividades relacionadas à função ou necessárias para realização da venda;
5. Realizar a prospecção, negociação e vendas de produtos e serviços por meio de registros nos sistemas correspondentes de cada área de negócio (SGN, CRM, Real Clinic, S+, etc) até a etapa geração do contrato de prestação de serviços concluindo com a assinatura do cliente;
6. Atuar no processo de re-matrículas e renovação de contratos dos cliente PF buscando manter a fidelização dos mesmos;
7. Contribuir na realização de pesquisas de satisfação do produto junto aos clientes, quando solicitado;
8. Gerenciar a carteira de clientes, garantindo o alcance das metas e identificação de oportunidades e potenciais clientes;
9. Gerar insumos para análises dos resultados comerciais e de marketing, a fim de propor e direcionar ações para o alcance das metas pactuadas, mediante planejamento, monitoramento, avaliação e, se for o caso, tratamento dos desvios no desempenho do canal específico;
10. Fazer integração e disseminar práticas e padrões comerciais novos colaboradores da equipe comercial;
11. Identificar processos críticos na atuação comercial, interagindo com a equipe de suporte da unidade e regional reportando os pontos de dificuldade de vendas e ou demandas de melhoria nos sistemas e processos;
12. Reportar resultados de campanhas de vendas de suas unidades para áreas de negócio ou superior imediato;
13. Atuar na resolução de problemas complexos dos clientes pessoa física, garantindo a reputação da empresa e a manutenção do cliente / venda;
14. Participar e contribuir nas reuniões de planejamento e monitorar indicadores individuais e da área quando designado;
15. Coletar, registrar e fornecer feedback aos clientes no procedimento de tratamento de oportunidades de melhorias;
16. Zelar pelo cumprimento das políticas, diretrizes, normas, procedimentos, rotinas e processos da área comercial estabelecidas corporativamente;
17. Zelar pela segurança, pela confidencialidade, pela confiabilidade e pelo arquivamento dos documentos e das informações relacionadas a área e clientes;
18. Contribuir para a geração de valor, inovação, eficácia e eficiência nos processos, mediante promoção de melhorias contínuas;
19. Executar outras atividades correlatas a critério do superior imediato.