



## CUSTOMER SUCCESS

Estamos em busca de um Customer Success que seja capaz de fazer com que cada um dos nossos clientes alcance e supere o sucesso que almejava quando nos contratou, que entenda que nossos produtos são únicos, eficazes e que queira se manter conosco.

### O QUE VOCÊ VAI FAZER?

- Realizar o relacionamento proativo com os clientes e acompanhá-los a partir da hora em que ele comprou o nosso produto até o treinamento e pós-treinamento;
- Fazer com que cada um dos clientes tenha a melhor experiência possível, alcance e supere o sucesso que almejava quando contratou os nossos serviços;
- Manter contato com o cliente com foco em estratégias de engajamento;
- Aumentar o "Life Time Value" dos nossos clientes e trabalhar para garantir nosso valor de compromisso com o sucesso do cliente, dando suporte a qualquer problema que o cliente tenha;
- Tangibilizar os resultados do cliente;
- Identificar gaps de atendimento/experiência prejudicada a partir de feedbacks de clientes (NPS) e definir táticas para suprir esses gaps;
- Monitorar sistematicamente indicadores de resultados, engajamento e satisfação dos clientes;
- Criar relatórios e ferramentas de acompanhamento foco em melhorias de gargalos;
- Monitorar o desempenho dos Coaches, através do ponto de vista do cliente;
- Aumentar a retenção dos clientes;
- Conduzir o processo de Onboarding dos clientes;
- Suporte ao cliente no ambiente EAD – ensino à distância;
- Criar workflows e garantir a padronização para facilitar a adoção de novos processos/entregas;
- Identificar cases de sucesso.

### QUEM É VOCÊ?

- Perfil proativo, possui a capacidade de antecipar possíveis adversidades e trabalha arduamente para contorná-las;



- Possui alta capacidade de persuasão, uma pessoa ousada com habilidades em impactar, motivar e influenciar pessoas;
- Altamente comunicativo(a) e carismático(a): possui excelentes habilidades interpessoais;
- Perfil empreendedor, é talentoso(a) para identificar oportunidades de novos negócios;
- Lida bem com o feedback do cliente e tem maturidade para propor melhorias;
- Foco total na solução e não no problema;
- Tem grande curiosidade para entender o negócio dos nossos clientes (diversos segmentos);
- Organização para lidar com alto volume de empresas e contatos com demandas distintas;
- Forte resiliência para lidar com situações de crise e contorná-las;
- Busca constante por autodesenvolvimento e novos conhecimentos;
- Gosta de metas desafiadoras, é organizado(a) e detalhista;
- Gostar de passar o dia em um ambiente onde cada um tem suas próprias responsabilidades e responde diretamente por elas.

#### **PRÉ-REQUISITOS**

- Experiência com vendas e atendimento ao cliente;
- Experiência com monitoramento de indicadores de resultado;
- Experiência em inbound marketing/marketing digital;
- Conhecimentos em sistemas de gestão com foco no cliente.